手のひらに、明日をのせて。

NTTドコモグループCSRレポート

2011

—詳細版—

NTTドコモグループCSRレポート2011 詳細版

目次

編集方針

編集にあたって

ドコモでは、ステークホルダーの皆様との対話を深めるために、CSRの考えや取組みをまとめた「CSR報告書」を毎年発行し、報告内容の充実を図っています。
2011年は、「NTTドコモCSRメッセージ」の重点テーマに沿った「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」の4つのコーナーに加えて、近年ドコモが注力しているICTを活用した社会的課題解決、社会貢献活動、社員、ビジネスパートナーに関する取組み、経営体制の計9つのコーナーで全体を構成しています。また、このウェブサイトとは別に、お客様、お取引先、販売代理店(ドコモショップ)の方々や社員に向けた冊子(印刷物)のコミュニケーションツールも発行しています。

報告メディアについて

ウェブサイト

投資家の皆様をはじめ、より詳細な情報をご覧になりたい方にお応えするため、ウェブサイトを用意しています。各種ガイドラインを参考に、CSRに関するさまざまな取組みを網羅的に掲載するとともに、検索性にも配慮しました。

冊子

一般のお客様に向けたコミュニケーションツールとして作成しました。ドコモのCSRに対する基本的な考えや、「NTTドコモCSRメッセージ」の重点テーマ「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」に関する取組みを中心に、読みやすさ、わかりやすさに配慮した構成としました。

報告対象期間

原則として2010年度(2010年4月1日～2011年3月31日)
一部は2010年度以前・以降の報告を含んでいます。

報告対象組織

原則としてドコモグループ((株)NTTドコモおよび機能分担子会社25社)
「ドコモ」はドコモグループ、「連結」は(株)NTTドコモ、機能分担子会社25社、その他の子会社を表しています。この原則と異なる場合は対象企業を明示しています。

機能分担子会社25社(2011年7月1日現在)

ドコモ・サービス(株)、ドコモエンジニアリング(株)、ドコモ・モバイル(株)、ドコモ・サポート(株)、ドコモ・システムズ(株)、ドコモ・テクノロジ(株)、ドコモ・ビジネスネット(株)、ドコモサービス北海道(株)、ドコモエンジニアリング北海道(株)、ドコモサービス東北(株)、ドコモエンジニアリング東北(株)、ドコモサービス東海(株)、ドコモエンジニアリング東海(株)、ドコモサービス北陸(株)、ドコモエンジニアリング北陸(株)、ドコモ・サービス関西(株)、ドコモ・エンジニアリング関西(株)、ドコモ・モバイルメディア関西(株)、ドコモサービス中国(株)、ドコモエンジニアリング中国(株)、ドコモサービス四国(株)、ドコモエンジニアリング四国(株)、ドコモサービス九州(株)、ドコモエンジニアリング九州(株)、ドコモアイ九州(株)

発行時期

- 冊子 2011年7月
- ウェブサイト 2011年9月

参考：前回発行2010年6月、次回発行予定[冊子]2012年7月　[ウェブサイト]2012年9月

参考にしたガイドラインなど

- GRI（Global Reporting Initiative）「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第3版（G3）」
- 環境省「環境報告ガイドライン 2007年版」
- ISO26000 第一版 社会的責任の手引き

お問い合わせ先

株式会社NTTドコモ 社会環境推進部
〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
TEL：03-5156-1111
csr@nttdocomo.co.jp
（クリックするとメールソフトが起動します）

トップコミットメント

新たな企業ビジョン「HEART」を掲げ
社会的課題の解決に
取り組んでいきます

代表取締役社長 山田 隆持

ステークホルダーの皆様へ

東日本大震災の発生を踏まえて：
グループの総力を挙げて人々の生活に不可欠な携帯電話サービスの早期復旧をめざします

はじめに、東日本大震災によって被災された方々に、心からお見舞いを申し上げます。また、被災地の一日も早い復興をお祈り申し上げます。
今回の震災では、私たちドコモの通信ネットワークも大きな被害を受けました。東北および関東・甲信越地方を中心に商用電源の途絶や装置故障が発生し、2011年3月12日時点で6,720の基地局がサービス中断となりました。その結果、サービスの一部をご利用いただけない状況が発生し、お客様にご不便をおかけしました。ドコモでは、震災直後から社員約4,000名を動員して復旧作業に取り組み、4月末にはサービス中断エリアをほぼ復旧させ、9月末までに震災前のエリア品質を確保できるよう現在も努力を続けています。また、新たに「復旧エリアマップ」のシステムを緊急に構築し、サービス復旧の最新情報をウェブサイトで被災地の皆様に迅速にお伝えしました。
携帯電話サービスは、生活に不可欠な社会インフラであると同時に、「安心・安全」をお客様に提供するサービスでもあります。災害の発生時において、被災者はもとより、救助や復旧に携わる多くの方々にとっても必要不可欠なものが携帯電話です。ドコモでは、今回の震災を踏まえ、10項目に及ぶ新たな災害対策を策定しました。人口密集地や行政機関所在地など重要エリアにおける通信の確保、被災エリアへの迅速な対応、災害時におけるお客様のさらなる利便性の向上を柱に、これからも「安心・安全」を提供できるよう、しっかりと取り組んでいきます。

新たな企業ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦 －HEART－」の策定：
さまざまな社会的課題解決にも積極的に取り組む「総合サービス企業」への進化に挑戦します

グローバル化の進展や地球環境問題の深刻化、ブロードバンドの普及など、携帯電話サービス事業を取り巻く状況は、今後大きく変化していくと考えられます。また、携帯電話を一人一台所有し、さまざまなものにモバイル技術が浸透したことで、携帯電話との関わり方はさらに多様化するとともに、コミュニケーションの質も変化していくことが予想されます。

このような社会変化に合わせて、ドコモでは「10年後にどうあるべきか」を考え、2010年7月、新たな企業ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦 －HEART－」を策定しました。「HEART」とは、Harmonize、Evolve、Advance、Relate、Trustの頭文字をとったものであり、スマートイノベーションとは、「国・地域・世代を超えて、すべての人々が、安心・安全で豊かに生活できる社会の実現に向けた絶え間ない変革」を意味します。

ドコモは、これからの10年、モバイルを核とする「総合サービス企業」へと進化していくために、スマートイノベーションへの挑戦に取り組んでいきます。

環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」の策定：
「OF」「BY」「WITH」の3つのアクションで地球環境問題に取り組んでいきます

「HEART」の実現に向け、ドコモは2011年1月に環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」を制定し、「Green of ICT」「Green by ICT」「Green with Team NTT DOCOMO」という3つのアクションを通じて、低炭素社会の実現、循環型社会の形成、生物多様性の保全に取り組んでいく方針を明確化しました。今後、この環境ビジョンに沿った具体的アクションを実行していきます。

2011年度の取組み：
お客様満足度の向上をはじめとするCSR活動を確実に推進していきます

ドコモでは、CSRを経営の根幹に位置づけ、2008年にCSRメッセージを策定し、4つの重点テーマ「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」を定めました。なかでも、「一人ひとりに」に基づくお客様満足度向上の取組みにはとくに力を入れており、2010年度、個人・法人の両部門で「お客様満足度第1位」の評価を得ることができました ※1。2011年度は、お客様満足度をさらに向上し、成長が見込めるスマートフォンも含め「お客様満足度第1位」の継続をめざして取り組んでいきます。また、スマートフォンの登場により携帯電話でのインターネット利用がますます増えており、サイトアクセスなどにおける安心・安全の確保が求められていることを踏まえ、フィルタリングサービスの強化にも積極的に取り組んでいきます。
あわせて、ユニバーサルデザインの推進や通信エリアの拡充、地球環境保全の推進をはじめ、人権・労働やガバナンス、コンプライアンス、情報セキュリティなど、携帯電話事業者として果たすべきさまざまな社会的責任を確実に履行していく考えです。

社会が大きく変化するなか、企業の価値を高めるものはCSRであるという思いを強くしています。この責務を着実に果たしていくには、グループ全社員が一丸となることが必要です。そのためにも、我々経営層が強いリーダーシップを発揮し、元気な日本、そして豊かな世界の実現に向けて、グループ一丸となって前進していこうと思います。これからのドコモにどうぞご期待ください。

2011年9月

※1 J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM。2010年7月～8月の期間中、日本国内在住の携帯電話利用者計7,500名からの回答による。 www.jdpower.co.jp
J.D. パワー アジア・パシフィック 2009-2010年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM。携帯電話・PHSサービスを提供する事業者に関して従業員100名以上の企業2,345社からの3,222件の回答を得た2010年調査結果による（1社につき最大2携帯電話・PHS事業者の評価を取得）。

CSRに対する考えと体制

「NTTドコモCSRメッセージ」を定めCSR活動の推進に努めています

「CSRメッセージ」策定の背景：
ステークホルダーの皆様に対する考えや姿勢をメッセージに集約

ドコモでは、CSR活動を、事業を成長・発展させ社会の持続的な発展に貢献し続けていくための根幹をなすものと位置づけています。
ドコモの事業は、お客様はもとより、株主・投資家、販売代理店（ドコモショップ）、お取引先など、さまざまなステークホルダーの皆様との関わりのなかで成り立っています。そのため、ステークホルダーの皆様にドコモの基本的な考えや姿勢をしっかりとお伝えするのと同時に、その声に広く耳を傾けて期待や関心に先進的・中心的にお応えしていくことが不可欠であると認識しています。
こうした認識は、企業理念や「新ドコモ宣言」でめざすことと同義であり、2008年4月の新ドコモ宣言の発表に合わせて「NTTドコモCSRメッセージ」を定めました。

企業理念

私たちはお客さまに満足していただきます	私たちは新しいコミュニケーション文化の世界を創造します	私たちは個人の能力を生かします

新ドコモ宣言

1. ブランドを磨きなおし、お客さまとの絆を深めます。
2. お客さまの声をしっかり受け止め、その期待を上回る会社に変わります。
3. イノベーションを起こし続け、世界から高い評価を得られる企業を目指します。
4. 活き活きとした人材で溢れ、同じ夢に向かってチャレンジし続ける集団となります。

NTTグループCSR憲章

NTTグループのCSRへ

NTTドコモCSRメッセージ

人と人、人と社会の絆をふかめ、新しい明日への扉をひらきます。

いつでも、どこでも、人と人をつなぎ、人と明日をつないでいくこと。
それが、リレーションサービスカンパニーを目指す私たちドコモの使命です。
一人ひとりのお客さまや社会の声に耳を傾けながら、
未来に向けてイノベーションを起こし、豊かで快適な暮らし・文化を創造します。
さらに、地球環境の保全と社会的課題の解決に取り組み、
持続可能な社会の発展に貢献します。

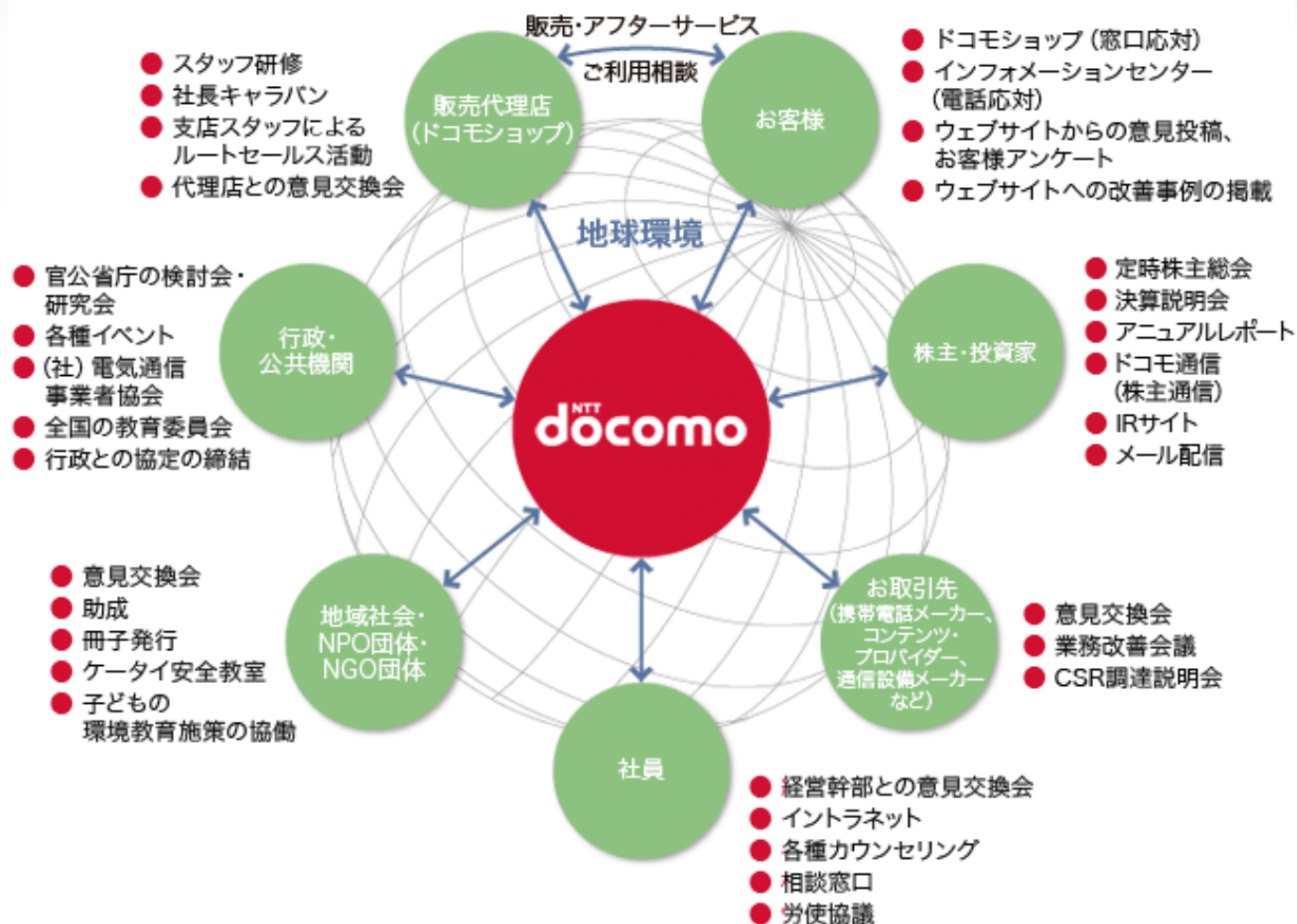
豊かで快適な暮らし・文化の創造へ

一人ひとりに
どなたにも使いやすく、快適なサービスをご利用いただけるよう配慮の行き届いた対応を目指します。

安定した品質で
どこにいても、どんな時にも安定した通信品質を提供し、災害などの非常時においても、ライフラインとしての機能を果たします。

安心・安全を実現して
通信の利用に関する社会的な課題の解決や、情報セキュリティの確保に真摯に取り組みます。

地球環境を守りながら
事業活動の各プロセスにおいて環境負荷を低減し、お客さまとともに地球環境の保全に努めます。

ドコモのステークホルダーと対話の機会

CSR活動の領域：
4つの重点テーマを中心に体系的・網羅的なCSR活動を展開

社外の有識者のご意見も踏まえて策定した「NTTドコモCSRメッセージ」は、携帯電話事業の推進にともなう社会的責任の履行とともに、事業活動を通じた社会的課題解決に積極的に取り組んでいくことを宣言したものです。ドコモだからこそ成し得るCSRを見据え、それを明らかにするために、「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」の4つの重点テーマを設定しました。
またドコモでは、コーポレート・ガバナンスやコンプライアンス、ダイバーシティなど、上記4つのテーマ以外の領域についても体系的・網羅的にCSR活動を展開しています。

CSRの推進体制：
各種の委員会組織を設置してグループ全体で継続的に活動を推進

ドコモでは、CSR活動を継続的に改善していくために、「CSR推進委員会」を2005年から設けています。社長を委員長とし、CSRを担当する本社各組織の責任者や支社長などが参加し、年2回開催しています。また、同委員会とともに主要なCSR活動を担う下部組織として3つのワーキンググループ（WG）と3つの部会を設置しています。
ドコモでは、CSR推進委員会において、支社や各組織が実施している活動の成果や課題を踏まえた活動の指針や方向性を議論するとともに、その内容を各組織に指示・伝達することで、グループ全体でCSR活動に取り組んでいます。
2010年度のCSR推進委員会では、SR（組織の社会的責任）に関する国際的なガイドライン「ISO26000」を参考に、海外拠点を含め国内外のグループ各社計56拠点を対象にCSRに関する活動状況の調査結果を報告するとともに、法人のお客様からドコモのCSRの取組みについて調査を受けたさいの対応状況などが付議されました。
また、内部統制やコンプライアンス、情報セキュリティ、ダイバーシティなどを担当する委員会なども個別に設置され、定期的に会合を実施することで、体系的・網羅的にCSR活動を推進しています。

推進体制

CSRの浸透に向けた取組み：
経営層・社員の意識啓発を図る研修会やeラーニングに注力

経営幹部を対象としたセミナー

CSR活動推進の一環として、ドコモでは2010年10月、社外の有識者を招き、社長・副社長をはじめ、約80名の経営幹部が参加するセミナーを開催し、「ISO26000」の要点や具体的な対応事例などについての講義を行いました。
また、経営幹部と若手社員とのコミュニケーションを目的に開催している「トーロンの日」において、10月期は経営幹部と全国の支社、グループ会社から集まった約30名の若手社員がCSR活動についての討議やグループワークを実施しました。また、その討論の様子はイントラネットで全社員が閲覧できるようにしました。このほか、2011年3月～5月にかけては、CSRをテーマとしたeラーニングも実施し、グループ会社の派遣社員を含む約36,000名が受講しました。
ドコモでは、今後もこうした取組みを通じて、経営層・社員へのCSR意識の浸透を図っていきます。

各ワーキンググループ・部会の主な活動内容

ユニバーサルデザインの推進WG:
ユニバーサルデザインに配慮した「らくらくホン7」を発売

プロダクト部
第二商品企画担当
[現:技術企画担当]
有満 妃登美

すべてのお客様が使いやすい製品・サービスを追求する「ドコモ・ハーティスタイル」を推進しており、私は製品の企画・開発を担当しています。2010年度～2011年度にかけては、「らくらくホン7」「らくらくホン ベーシック3」などのユニバーサルデザインに配慮した携帯電話を発売しました。今後もお客様のご意見に耳を傾け現行機種の改良を進めていきます。

地球環境保全部会:
環境保全活動の強化をめざして「SMART for GREEN 2020」を策定

社会環境推進部
環境担当 主査
中西 良一

ISO14001における環境マネジメントシステム(EMS)を活用し、事業領域ごとにECOネットワーク設備専門委員会、ECOお客様チャネル専門委員会、ECOマネジメント専門委員会を設け、それぞれ課題解決に向けて取り組んでいます。2010年度の大きな取組みとして、環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」を策定しました。

安心・安全なモバイル社会の実現WG:
青少年保護、迷惑メール対策、データセキュリティサービスの強化を推進

スマート
コミュニケーション
サービス部
セキュリティ推進担当
中山 まゆみ

当WGではお客様に「ドコモの携帯電話＝安心」と実感していただくための取組みと、その実現に向けた調査活動などを行っています。2010年度は青少年保護、迷惑メール対策、データセキュリティサービスの強化を推進。またお客様アンケートの結果などの情報共有も行いました。2011年度はとくに、スマートフォンの安心・安全対策を進めていきます。

社会貢献活動推進部会：
社内の情報共有などを通して社会貢献活動を積極的に推進

社会環境推進部
社会貢献担当
白川 佳世子

社会貢献に関する情報共有と活動の企画・推進を行っています。2010年度は「ドコモの森」の全都道府県への設置を完了したほか、携帯電話を安心してお使いいただくための啓発活動「ケータイ安全教室」を学校や地域コミュニティで開催しました。今後も社会のニーズに応えた「ケータイ安全教室」カリキュラムの検討など、活動のさらなる充実を図ります。

災害発生時の多様な対応WG：
スマートフォン向け「災害用伝言板」の導入などを通じて災害対策を強化

サービス運営部
災害対策室
災害対策担当 主査
福島 崇行

災害の実態に即した設備面と運用面の基盤整備、災害発生に備えた防災訓練の実施などに取り組んでいます。2010年度は、スマートフォン向け「災害用伝言板」の導入、もち運べる衛星基地局の導入に向けた調整、自治体・自衛隊との協力体制の構築などに取り組みました。2011年度は、東日本大震災の経験を踏まえて、災害対策規定やマニュアルの見直しを進めます。

アカウンタビリティ部会：
皆様への説明責任を果たすために積極的に情報を発信

広報部 報道担当
鈴木 敦子

ドコモのCSR活動を皆様にお伝えする広報・宣伝活動を担当しています。東日本大震災では、ウェブサイトに「復旧エリアマップ」を公開し、サービスエリアとサービス中断エリアの今後の復旧予定を色分けでわかりやすく表示。また、新聞、テレビ、ラジオなどでもドコモの対応をお知らせしました。今後も状況に応じた情報発信を積極的に行っていきます。

CSRに関する目標と実績

領域	取組み項目		2010年度		2011年度
			目標	主な実績	目標
一人ひとりに					
お客様	お客様満足	・サービス・サポートの充実 ・お客様とのコミュニケーション ・わかりやすい料金体系整備 ・正確でわかりやすい広告表示 ・お客様満足度向上のための研究開発 ・製品・サービスのハーティスタイル ・お客様窓口のハーティスタイル	・「2010年度 顧客満足度 第1位」の達成をめざし、さらなる取組みを推進 ・医療・健康、環境・エコロジーなどの分野で「ソーシャルサポートサービス」を展開 ・短期および長期海外渡航者向けサービス・サポートをさらに充実	・「J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM」で個人・法人両部門において第1位を受賞 ・「環境センサーネットワーク事業」を開始 ・サイクルシェアリングサービスの事業化を推進 ・長期間海外へ渡航されるお客様の利便性に配慮し、「電話番号保管」サービスを開始	・スマートフォンをお使いのお客様の満足度向上を図り、お客様満足度全体でNo.1の評価を取得 ・医療・健康、環境・エコロジーなどの分野で「ソーシャルサポートサービス」を展開 ・海外でのスマートフォン利用における利便性を向上 ・海外での充電拠点を拡大
	ユニバーサルデザイン		・ユニバーサルデザインに配慮した携帯電話の開発（操作性改善、高齢者向け機能の改善） ・ドコモショップのバリアフリー化をさらに推進	・ユニバーサルデザインに配慮した「らくらくホン7」を発売 ・ドコモショップのバリアフリー化を全国397店舗で実施	・ユニバーサルデザインに配慮した携帯電話の開発（操作性改善、高齢者向け機能の改善） ・障がいのある方に、携帯電話をより便利にご利用いただくためのお役立ち講座を年間45回開催

領域	取組み項目		2010年度		2011年度
			目標	主な実績	目標
安定した品質で					
お客様	製品・サービス品質	・通信エリアの改善・拡大 ・通信の安定確保 ・製品品質の保証 ・災害時への備え	・通信エリアに対するお客様の声への対応を継続して実施（原則48時間以内に訪問）	・通信エリアに関する原則48時間以内の訪問・対応を実施（訪問・対応件数：約52,000件）	・通信エリアに対するお客様の声への対応を継続して実施（原則48時間以内に訪問）
社会	災害対策		・移動電源車や衛星エントランス搭載移動基地局車の配備を推進 ・東海地震を想定した総合防災訓練を実施 ・緊急速報「エリアメール」をさらに普及	・移動電源車を全国に2台導入（累計配備数：72台） ・衛星エントランス搭載移動基地局車を1台導入（累計配備数：10台） ・総合防災訓練を実施 ・spモード版災害用伝言板を導入 ・26の自治体に「エリアメール」を提供（累計提供数：49自治体）	・「新たな災害対策」を確実に実施 ・東日本大震災の経験と対応を踏まえた防災訓練を実施 ・緊急速報「エリアメール」の機能を拡充し、普及を促進
安心・安全を実現して					
社会	安心・安全	・子どもたちへの配慮 ・高齢者への配慮 ・迷惑メール・電話への対応 ・マナーへの配慮 ・不正利用の防止 ・情報セキュリティの確保 ・電波の安全性への配慮 ・子どもの安全を守る製品・サービスの開発 ・将来を見据えた研究開発	・「ケータイ安全教室」を年間6,000回実施 ・シニア向け「ケータイ安全教室」を年間700回実施	・「ケータイ安全教室」を約5,200回実施 ・シニア向け「ケータイ安全教室」を約800回実施	・「ケータイ安全教室」を年間5,500回実施 ・シニア向け「ケータイ安全教室」を年間900回実施
			・フィルタリングサービスの機能をさらに改善し、普及を促進 ・迷惑メール撲滅に向けた対策を推進 ・データセキュリティサービスの機能を向上 ・電波の安全性について、国内外の研究動向の把握および研究活動への参画を継続	・「spモードフィルタ」「spモードフィルタカスタマイズ」の提供を開始 ・一部の機種に「迷惑メール報告」機能を搭載 ・パソコン経由での画像・動画お預かり機能の提供を開始 ・お預かりする容量を拡大できる「お預かりプラス」の提供を開始 ・電波防護に関する法規制と電波の安全性に関する研究動向を継続把握 ・（社）電波産業会電磁環境委員会の調査・研究活動などへ積極参画	・「らくらくホン」を利用しているお客様の携帯電話の利用状況を、離れた家族など指定した方にお伝えすることができるコミュニケーション促進サービスを提供 ・お客様に安心してスマートフォンをご利用いただくために、スマートフォン向けのウイルススキャン（検出）サービスを提供 ・電波の安全性について、国内外の研究動向の把握および研究活動への参画を継続

<table>
<tr><th rowspan="2">領域</th><th colspan="2" rowspan="2">取組み項目</th><th colspan="2">2010年度</th><th>2011年度</th></tr>
<tr><th>目標</th><th>主な実績</th><th>目標</th></tr>
<tr><td colspan="6">地球環境を守りながら</td></tr>
<tr><td rowspan="4">環境</td><td>ネットワーク設備</td><td rowspan="4">・地球温暖化の防止
・省資源・廃棄物の削減
・環境配慮型携帯電話の開発
・お客様とのコミュニケーション
・環境マネジメントシステム
・環境法規制の順守
・グリーン調達の推進
・植林活動の推進
・環境貢献活動</td><td>・CO_2排出量を117万t-CO_2以下とする</td><td>・CO_2排出量実績は110.8万t-CO_2となり、目標を達成
・省電力装置を積極導入
・「立川ICTエコロジーセンター」での実証成果を活かして、電力使用量を削減</td><td>・高効率・低消費電力装置を積極導入
・環境に優れた新技術を導入</td></tr>
<tr><td>お客様チャネル</td><td>・使用済み携帯電話回収の認知度を80%以上に向上</td><td>・「プレミアアンケート」による使用済み携帯電話回収の認知度が80.1%に向上</td><td>・使用済み携帯電話を441万台以上回収</td></tr>
<tr><td>マネジメント</td><td>・ICTサービスによる環境貢献量を530万t-CO_2以上とする</td><td>・ICTサービスによる環境貢献量は822.1万t-CO_2となり、目標を達成
・ICTサービスの普及・拡大を図り、社会全体のCO_2削減に貢献</td><td>・ICTサービスの効果測定方法を検討
・オフィス廃棄物のリサイクル率を向上</td></tr>
<tr><td>自然環境保護</td><td>・「ドコモの森」を沖縄県に設置し、全国47都道府県への設置を完了
・全国4ヶ所の「ドコモの森」で、小学生を対象とした「夏休み ドコモの森 自然体験教室」を開催
・フィリピンPLDTグループとの共同植林活動を継続</td><td>・「ドコモの森」を沖縄県に設置し、全国47都道府県への設置を完了
・「夏休み ドコモの森 自然体験教室」を全国4ヶ所で実施
・フィリピンPLDTグループとの共同植林活動で、約377,000本の植林を実施</td><td>・生物多様性の保全:事業活動を軸に関連部門と共同で実施
・「ドコモの森」での森林整備活動を継続
・「ドコモの森 自然体験教室」を全国2ヶ所で実施
・フィリピンPLDTグループとの共同植林活動を継続</td></tr>
</table>

領域	取組み項目		2010年度		2011年度
			目標	主な実績	目標
社会貢献活動					
社会	社会貢献	・子どもを支援する活動 ・社会福祉活動 ・国際貢献活動 ・お客様とともに進める社会貢献活動 ・モバイル・コミュニケーション・ファンド	・「青少年スポーツ教室」を通じて、健全な青少年の育成に貢献(サッカー教室、野球教室など) ・お客様とともに社会貢献活動を実施 ・「エコキャップ活動」を推進(キャップ150万個を回収) ・モバイル・コミュニケーション・ファンドによる社会貢献活動を継続	・サッカー、野球、ラグビーなどの青少年スポーツ教室を実施 ・「エコキャップ活動」に参加(ワクチン3,535人分に相当する2,828,216個のキャップを回収) ・モバイル・コミュニケーション・ファンドが学術・福祉に関する支援事業を展開(101団体を支援、アジア留学生20名を支援、ドコモ・モバイル・サイエンス賞を4名に授与)	・「青少年スポーツ教室」を通じて、健全な青少年の育成に貢献(サッカー教室、野球教室、ラグビー教室など) ・お客様とともに社会貢献活動を実施 ・「エコキャップ活動」を推進 ・モバイル・コミュニケーション・ファンドによる社会貢献活動を継続
ともに働く人々のために					
社員	・ダイバーシティ ・ワークライフバランス ・人材育成	・人材の雇用・処遇 ・人権啓発の推進 ・ワークライフバランスへの配慮 ・社員の能力開発の支援 ・心身の健康サポート ・社員とのコミュニケーション	・多様な人材に活躍の場を継続して提供 ・ワークライフバランスの推進を徹底 ・組織間・社員間のコミュニケーションを活性化	・配偶者の転勤・転職などによる退職者の再採用制度を設置 ・在宅勤務制度を設置 ・「女性部下をもつ男性課長向けセミナー」「仕事と介護の両立セミナー」「産後うつからママを守るセミナー」を実施し、268名が参加 ・経営者が社員の声を聞くキャラバンを実施(社長キャラバン88回)	・多様な人材に活躍の場を継続して提供 ・ワークライフバランスの推進を徹底 ・組織間・社員間のコミュニケーションを活性化
お取引先	サプライヤー、ドコモショップなどとの関わり	公平・公正な取引の推進	・ドコモショップスタッフの製品やサービスに関するスキル向上や資格取得を支援する研修を充実 ・CSR調達の定着に向けた各種取組みを実施	・「スマートフォンマイスター」の資格制度を新設 ・新規サプライヤーを対象に「CSR調達ガイドライン説明会」を実施	・ドコモショップスタッフの製品やサービスに関するスキル向上や資格取得を支援する研修を充実 ・ISO26000を踏まえ、「CSR調達ガイドライン」を改訂

領域	取組み項目		2010年度		2011年度
			目標	主な実績	目標
経営体制					
経営	・ コーポレート・ガバナンス体制 ・ コンプライアンス ・ 情報セキュリティ	―	・ コンプライアンス・人権に関する意識調査結果などを踏まえた各種施策を展開 ・ 社内ウェブサイトを活用し、コンプライアンス啓発を推進	・ グループ全社員（派遣社員を含む）を対象にコンプライアンス・人権に関する意識調査を実施 ・ 経営トップ層を対象としたコンプライアンスセミナー、リスク・コンプライアンスリーダー向け研修など、階層別研修を実施 ・ 「NTTドコモグループ倫理方針」を改定、改定内容を周知 ・ コンプライアンス・人権に関する啓発情報を定期的に発信	・ コンプライアンス・人権に関する意識調査結果などを踏まえた各種施策を展開 ・ 「NTTドコモグループ倫理方針 ハンドブック」をグループ全社員に配布、コンプライアンスマインドのさらなる醸成を図る

東日本大震災の発生と被害

東日本大震災の発生を受けて

2011年3月11日に発生した東日本大震災は、甚大な被害をもたらしました。この東日本大震災によって、ドコモでも、東北地方を中心とした東日本エリアにおいて、基地局設備の損壊、商用電源・伝送路の断絶などが発生し、各地でサービスの中断を余儀なくされました。
ドコモは、震災発生直後から本社と東北支社に災害対策本部を設置し、被災状況の把握に努めるとともに、通信設備などの早期復旧や被災者の支援に取り組んでいます。

東日本大震災発生直後のドコモの対応

すみやかに災害対策本部を設置し、設備復旧と被災者支援を開始しました

災害対策室長　福島 弘典

ドコモでは、災害発生時においても通信や情報伝達手段を確保できるよう訓練を重ねており、今回の東日本大震災では3月11日14時46分の地震発生から11分後に「災害用伝言板」の運用を開始。15時37分には災害対策本部を立ち上げ、すみやかに復旧活動を開始しました。
東日本大震災への対応にあたっては、ドコモの総力を結集して総勢約4,000名体制で臨みました。今回は、最高度の非常態勢である第一非常態勢を発動し、災害対策本部長である社長の指揮のもと、迅速に意思決定と対応が進められました。

震災発生後1週間の主な取組み

3月11日(金)

- 14：46 東日本大震災発生
- 14：57「災害用伝言板」の運用を開始
- 15：37「災害対策本部」を設置
- 17：09 最高度の非常態勢である第一非常態勢を発動
  （本部長：社長）

災害対策本部

3月12日(土)

- 全国の移動基地局車・移動電源車の東北地方への派遣を開始
- 社長が被災地を視察

緊急車両

- 衛星携帯電話・携帯電話の行政機関・避難所などへの無料貸し出しを開始

端末の無料貸し出し

3月13日(日)

- 避難所などで無料充電サービスを開始

無料充電サービス

3月14日(月)

- 移動基地局車・移動電源車・可搬型発電機の運用を開始
- 「被災地支援チャリティサイト」を開設

3月15日(火)

- 震災にともなう各種支援措置を報道発表
  （料金お支払い期限の延長、故障修理代金の減額、「水濡れケータイ データ復旧サービス」の無料化、携帯電話機購入時の特別割引の実施、一部手数料の無料化など）

3月18日(金)

● 「災害用伝言板」スマートフォンに対応
（当初の３月下旬提供開始予定を前倒しで実施）

災害用伝言板

安否情報の登録･確認ができます。

安否の登録

安否の確認

削除

ご利用可能地域

ご利用方法

【English】

Copyright (c) 2011 NTT DOCOMO, INC. All Rights Reserved.

災害用伝言板

3月19日(土)

● 避難所でソーラー充電器の貸し出しを開始

3月20日(日)

● ウェブサイトで「復旧エリアマップ」を公開

通信設備への影響と復旧対策

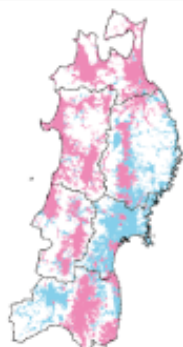
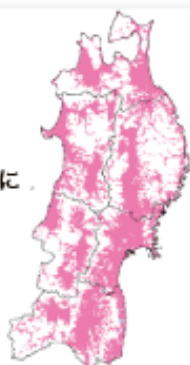
通信設備の被害状況と経緯

今回の震災により、東日本において6,720の基地局がサービスを提供できない状態となりました。これは、地震・津波で基地局が損壊・水没したことに加えて、地震で伝送路※1が断絶したこと、長時間にわたる電力供給の停止で基地局のバッテリーが切れたことによるものでした。
ドコモでは、震災発生後、直ちに本社と東北支社に災害対策本部を設置し、双方が24時間密接に連携できる体制を構築。NTTグループ各社や通信建設会社の協力を得て、被災した通信設備などへの迅速な復旧に取り組みました。

※1 基地局と交換局、交換局同士などを結ぶ回線。通常、光ファイバーで接続しています。

通信設備の復旧状況

震災直後の緊急対策として、サービスを中断した基地局の代わりに、約30台の移動基地局車を全国から集めて配備しました。また、停電中の基地局などへ電力を供給するために、約30台の移動電源車と約400台の可搬型発電機を配備することで、伝送路の仮復旧や電源の回復などを順次進め、サービスエリアの復旧に努めてきました。
こうした取組みの結果、3月30日時点において、サービスを停止していた岩手県、宮城県、福島県にある307基地局（福島第一原発30km圏内を除く）のうち、5月末までにその98%にあたる301局の応急復旧を完了しました。残りの6局については、行政などの復旧と足並みを合わせて対応する予定です。
ドコモでは、9月末までに震災前のエリア品質を確保するため、本格復旧を実施する予定です。なお、街ごと津波被害を受けるなど甚大な被害を受けた地域にある基地局は、地域の復興に合わせて本格復旧を進めていきます。

サービスエリアの復旧状況（東北） ■使用可能エリア ■使用不可エリア

主なサービス中断要因
- 地震・津波による直接被害（損壊・水没など）
- 地震による伝送路断（光ファイバーなど）
- 長時間停電によるバッテリーの枯渇

設備復旧に向けた主な取組み

光ファイバー・応急光ファイバーの敷設

断絶した伝送路には、光ファイバーまたは応急光ファイバーを敷設し、伝送路を確保。また、各基地局を集約している光集約局が被災していた場合は、臨時光集約局を設置しました。これによって、154局を復旧させました。

基地局の大ゾーン化

海岸線に近い平野部で複数の基地局が損壊していた場合は、山間部の被害を免れた基地局を活用。アンテナの角度や出力を変更し、一つの局で複数局をカバーする大ゾーン化によって67局相当のエリアを復旧させました。

マイクロ伝送路の活用

光ファイバーによる伝送路の復旧が困難な場所では、マイクロ無線通信が可能な移動基地局車を投入し、基地局と集約局・交換局や交換局同士の伝送を確保。これによって、44の基地局を復旧させました。

衛星回線の活用

津波被害で使用不能となった基地局や、光ファイバー断線で不通となった伝送路の代替として、衛星回線を活用。衛星移動基地局車を投入して基地局と交換局などを接続し、36の基地局を復旧させました。

福島第一原発周辺の復旧状況

今回の震災で事故が発生した福島第一原子力発電所の30km圏内では、3月30日時点で68局がサービスを停止していました。復旧対応として4月1日には福島県楢葉町にあるJヴィレッジに衛星移動基地局車を設置。さらに、立入禁止区域に指定されている20km圏内のエリア確保のため、4月13日には原発から約25km離れた福島県いわき市内の基地局に高性能アンテナを設置するとともに、20km圏内の通信ビルで光ファイバーによる伝送路の回線切替工事を実施しました。4月末までに51の基地局を復旧させ、事故対策のため要望が強かった福島第一原発付近および国道6号線などの幹線道路沿線で、「FOMA」サービスの提供を再開することができました。

基地局伝送路の切替（福島県富岡町内の通信ビル）

高性能アンテナの設置（福島県いわき市内の基地局）

被災されたお客様に対する支援

被災地の支援活動

ドコモは、被災地の支援にいち早く取り組んできました。
震災の翌日には、衛星携帯電話をはじめとした携帯端末の無料貸し出しを開始したほか、停電している避難所などでの無料充電サービスや、寄付・募金活動、物資提供などを行い、被災された方々を支援しています。

被災地支援の主な取組み

「復旧エリアマップ」の公開

復旧エリアマップイメージ

「FOMA」サービスの復旧状況をはじめ、無料携帯電話サービス、無料衛星携帯電話サービス、無料充電サービスの提供場所や、ドコモショップの営業情報などを確認できる地図を緊急にシステム構築し、3月20日よりウェブサイトに開設。地図上でサービスエリアとサービス中断エリアの復旧予定を色分けしてわかりやすく表示したほか、住所やキーワードでの検索を可能にするなど、利用のしやすさに配慮しました。開設後10日間で累計約20万のアクセスがありました。

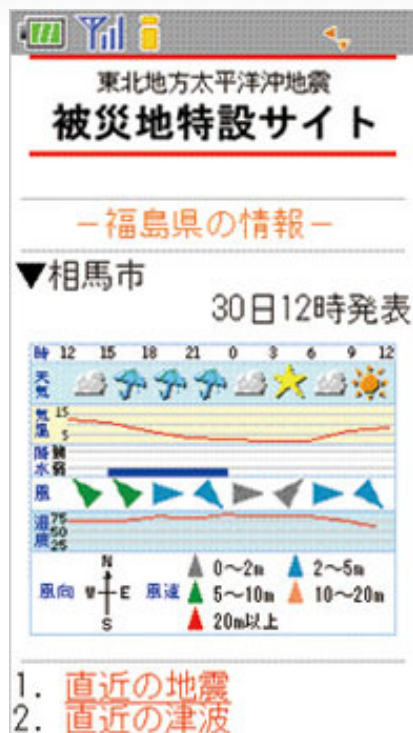
携帯電話などの無料貸し出し

貸し出しの様子

被災地の支援と通信環境の確保のために、行政機関や避難所などへ衛星携帯電話約900台、携帯電話約2,100台、タブレット端末約670台を無料で貸し出したほか、無料充電サービスコーナーを約410ヶ所に設置しました。

「被災地支援チャリティサイト」の開設

3月14日にチャリティサイトを開設。各種チャリティコンテンツ購入、「ドコモ ケータイ送金」に加え、新たにドコモポイントなどによる募金受付を開始しました。多くのお客様の善意が一日も早く復興支援につながるよう、寄せられた募金のうち7億8,000万円を1回目として4月4日に寄付先にお届けしました（8月5日時点では合計10億2,238万円を寄付先へお届けしました）。

被災地向け気象特設サイトの開設

気象特設サイトイメージ

関連会社のウェザー・サービス(株)と共同で、携帯電話向けに被害の多い地域※1の詳細気象情報提供サイトを開設。4月1日から地震や津波情報、天気予報のほか、ドコモ基地局に設置した環境センサーで収集した気温、湿度、風向・風速、降水量の情報を情報料無料で提供しました。

※1 青森県、秋田県、岩手県、山形県、宮城県、福島県、茨城県、千葉県。

無線LANエリアの無料化

3月18日～6月末まで、被災されたお客様や避難されているお客様、ボランティアとして活動されている方々にインターネットをご利用いただけるよう、岩手県、宮城県、山形県、福島県、茨城県、長野県のカフェ、ファーストフード店、ホテルなどにあるドコモの「Mzone」をはじめとするNTTグループの公衆無線LANエリアを無料開放しました。また、3月25日～6月末までの期間は、青森県、秋田県、栃木県、群馬県、新潟県のエリアも無料開放しました。なお、一部地域(岩手県、宮城県、福島県)では、無料開放期間を9月末まで延長しました。

「お便りフォトパネル」の設置

宮城県、福島県、岩手県の避難所66ヶ所に、写真とメッセージを表示できる「お便りフォトパネル」を設置。4月2日～6月末まで、ドコモショップの営業情報や災害救助法適用地域における特別措置など、さまざまな情報を提供しました。

被災されたお客様に対する料金の減免など

サービス代金や基本使用料の減額・無料化

被災されたお客様への各種支援として、料金お支払い期限の延長、故障修理代金の減額、「水濡れケータイ データ復旧サービス」の無料化などを実施しました。さらに、被災されたお客様に対して、3月12日以降継続してご利用いただけなかった期間の基本使用料などの無料化を行いました。

被災地支援活動への機器・情報提供

タブレット端末やデータカードの提供

被災地の復興に向けた各種活動を支援するため、通信機器や気象データなどを提供しました。

協力・支援先とドコモの支援内容

協力・支援先	提供機器・データ	協力・支援先における活用方法など
避難所サーベイランス・システム（研究・医療機関向け支援）	・「GALAXY Tab」 300台 基本使用料・通信料無料 （実施時期：3月31日～6月末）	避難所を管理している自治体の職員、看護師が、感染症の発生状況などを入力する端末として活用。医療体制の整備や医薬品の配備を効率化。
独立行政法人防災科学技術研究所	・ データカード 100台 基本使用料・通信料無料 （実施時期：3月23日～6月末）	情報が途絶している自治体に「災害リスク情報プラットフォーム」を通じて地図情報と連動した情報を提供するさいの通信手段として活用。
岩手県内の小中学校	・ モバイルWi-Fiルーター 60台 基本使用料・通信料無料 （実施時期：4月25日～7月末）	ネットワークの利用環境が失われた岩手県内の小中学校60校において、県および学校間での情報連携手段として活用。
一般社団法人日本プライマリ・ケア連合学会	・「GALAXY Tab」 42台 ・ データカード 3台 基本使用料・通信料無料 （実施時期：4月12日～7月末）	岩手県、宮城県、福島県の医療機関から要請を受け、避難所への巡回診療や診療機能維持が困難な医療機関の支援を行っているボランティア医師の通信手段として活用。
日本商工会議所	・ データカード 30台 ・ 携帯電話 10台 基本使用料・通信料無料 （実施時期：4月11日～7月中旬）	全国の商工会議所から派遣された被災中小企業の復興支援要員の情報連絡手段として活用。
気象庁	・「環境センサーネットワーク」の観測データ （実施時期：3月23日～）	震災で障害が発生したアメダス観測データの代替として、「環境センサーネットワーク」による気温、雨量、風向風速データを活用。

ドコモグループ各社による支援

被災地復興支援の取組み

グループ各社でも被災地の復興支援にいち早く取り組んできました。自社製品の提供、寄付・募金活動などを通じて、被災された方々を支援しています。

グループ各社による復興支援の取組み

社名	取組み内容	寄付金など
(株)NTTドコモ	・「被災地支援チャリティサイト」に寄せられたお客様募金の寄付 寄付先:特定非営利活動法人ジャパン・プラットフォーム、社会福祉法人中央共同募金会(東日本大震災義援金)	10億2,238万6,050円 (8月5日現在)
	・企業寄付 寄付先:特定非営利活動法人ジャパン・プラットフォーム、社会福祉法人中央共同募金会(東日本大震災義援金)	5億円
	・ドコモグループ社員からの募金 寄付先:特定非営利活動法人ジャパン・プラットフォーム、社会福祉法人中央共同募金会(東日本大震災義援金)	958万3,500円
	・携帯電話の充電サービスや携帯・衛星電話の無料貸し出しなどを担当する新入社員の被災地派遣(100名) ・出荷制限に該当しない農産物の優先購入、社員食堂での利用	---
(株)オークローンマーケティング	・支援ファンドの設立、寄付や海外取引先への呼び掛けによる寄付金の調達 ・避難所への自社商品(低反発マットレス、ブランケット)、乳児用ミルク、紙オムツ、医療・衛生用品の直接提供 ・特産品流通の支援	1億5,000万円
(株)ディーツーコミュニケーションズ	・企業寄付(1,000万円) 寄付先:日本赤十字社 ・宮城県石巻市雄勝町の小中学校ほかへのノート型パソコンの寄付(100台)	1,000万円
net mobile AG (ドイツ)	・SMSを活用した募金活動	継続中 (6月末現在)
DOCOMO PACIFIC, INC. (グアム&北マリアナ諸島)	・他社との共同募金 ・SMSを活用した募金活動やチャリティーオークションの実施 ・プリペイド端末、SIMカードなどの売上げの寄付(売上げの15%)	約50,000ドル
NTT DOCOMO USA, INC. (アメリカ)	・日本全国への一部国際通話料および日本滞在時の国際ローミング通話料金の無料化	---

被災したドコモショップへの対応

早期営業再開に向けた支援

被災したドコモショップ

ドコモショップは、東北・関東地方で90店舗が全壊または半壊など建物への被害を受け、東北地方の195店舗のうち159店舗が臨時休業しました。
ドコモは、震災によって携帯電話の故障・紛失などの被害に遭われたお客様を支援するために、被災したドコモショップの早期営業再開に努めました。3月末時点において、建物が大きく損壊した店舗と原発事故にともなって避難エリアとなっている地域の店舗を除き、約9割の店舗で営業を再開させることができました。
また、被災した店舗の運営代理店に総額約3,800万円の見舞金を送ったほか、全国の運営代理店に対して支援金拠出の協力を呼び掛け、集まった支援金と同額程度をドコモが支援しました。さらにドコモでは、店舗の復旧にかかる店づくり、商品などの費用の支援および無利子融資を実施しています。

ドコモショップの取組み

出張販売の実施

早期の営業再開が困難なドコモショップ周辺にお住まいのお客様向けに、近隣のドコモショップから避難所などへの出張による携帯電話や付属品の販売を実施しました。

災害対策のさらなる強化へ

東日本大震災を踏まえ「新たな災害対策」を策定

いざという時の通信の確保に注力し
通信インフラを担う企業としての責任を果たす

取締役常務執行役員　岩﨑 文夫

ドコモでは、以前から災害を考慮したさまざまな対策を講じてきました。しかしながら、東日本大震災では、世界観測史上4番目の超巨大地震や津波により、通信設備の損壊・浸水、広域かつ長時間の停電や計画停電にともなう通信設備の機能停止や非常用電源(バッテリー)の枯渇など、通信設備がこれまでにない大きな影響を受けました。そのため、震災直後から、被災した設備やサービス復旧にドコモの総力を結集して一丸となって取り組んでまいりました。
また、今回の震災で通信サービスの社会的重要性を再認識したことから、新たな災害対策の基本方針として「重要エリアの確保」「被災エリアへの迅速な対応」「お客様のさらなる利便性向上」を柱に災害対策を強化していきます。
ドコモは、通信会社としての責任を果たすために、今後も通信の確保に積極的に取り組んでいきます。

「新たな災害対策」の基本方針

基本方針	対策
重要エリアの確保 人口密集地および行政機関の通信を確保	(1)災害時における通信確保のために、大ゾーン方式基地局を全国に設置(約100ヶ所) ⇒人口の約35%をカバー
	(2)都道府県庁、市区町村役場などの通信を確保するため、基地局の無停電化、バッテリーの24時間化を推進(約1,900局) ⇒人口の約65%をカバー、災害拠点病院の約50%をカバー
被災エリアへの迅速な対応	(3)衛星携帯電話の即時提供によって避難所などの通信を確保(3,000台を予定)
	(4)衛星システムを活用したエリアを早期構築 衛星エントランス基地局の増設(車載型:19台に倍増、可搬型:新規24台)
	(5)マイクロエントランス回線を活用した機動的なエリア構築 非常用マイクロ設備の配備(100区間)
お客様のさらなる利便性向上	(6)災害時に強いパケット通信を活用した音声ファイル型メッセージサービスを開発
	(7)「復旧エリアマップ」を拡充
	(8)音声ガイダンス機能の付加により「災害用伝言板」の操作性を向上
	(9)緊急速報「エリアメール」の活用を推進
	(10)SNSなどとの連携によってICT活用をさらに推進

節電対策について

節電に関する社会的要請への対応

ドコモは、節電に関する社会的要請に最大限応えるべく、2011年7月1日～9月30日までの間、研究開発拠点を含めたオフィスにおける「照明の2分の1消灯」、「休日の変更」による電力削減を実施します。

オフィスでの具体的な節電対策

(1)照明	居室照明の2分の1消灯
	昼間の居室内窓側照明の消灯
	昼休みの消灯
(2)空調	運転時間の短縮
(3)ビル共有部	エレベータ ・ 階段利用 ・ 稼働台数の削減
	トイレ ・ 温水洗浄、便座保温、手洗い用電気給湯器、エアータオルなどの電源断
	廊下、ロビー ・ 昼間の全消灯または照明の2分の1消灯 ・ 給湯器の電源断 ・ 省エネ型自販機への変更
(4)事務機器・電気機器	パソコン ・ 長時間未使用の場合の電源断 ・ 離席時のディスプレイの電源断
	プリンタ・コピー機 ・ 稼働台数の削減 ・ コピー・プリント枚数の削減
	冷蔵庫の冷蔵温度設定の変更(強→中・弱)
(5)勤務形態	休日の変更(土曜・日曜→月曜・火曜) ※ 関東・甲信越地域の事業所(グループ会社の事業所を含む)
	「クールビズ」における服装ガイドラインの一部緩和

基本的な考えと2010年度ハイライト

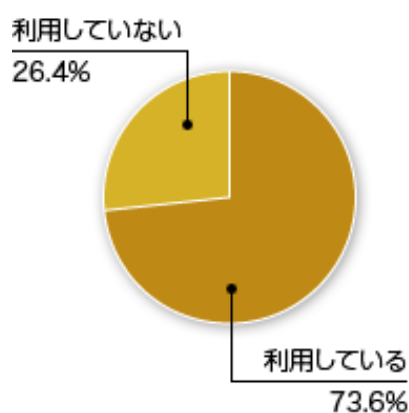
“一人一台”の時代に「お客様満足度No.1」

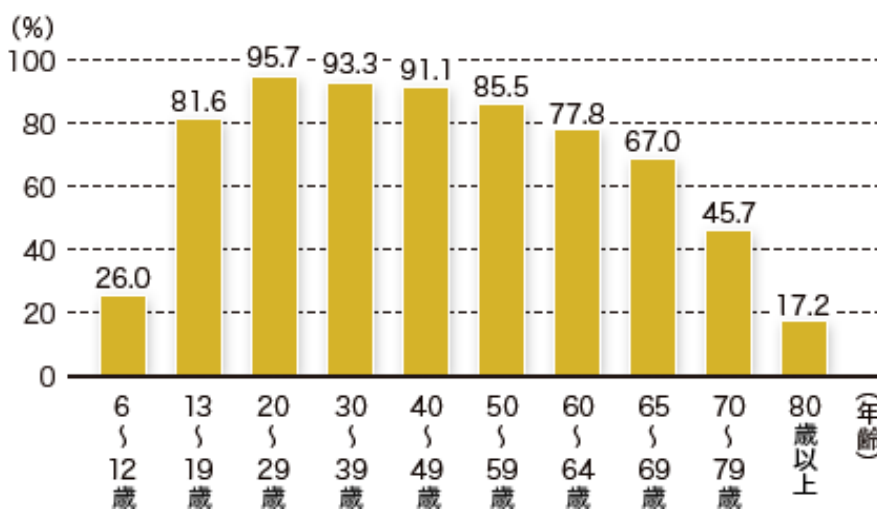
日本の携帯電話契約数は約1億2,000万件。6歳以上の国民の約75%が携帯電話を利用し、“一人一台”の時代が到来するなか、ドコモは「事業の原点はお客様との接点」との意識のもとに、一人ひとりのお客様に合わせた、きめ細やかなサービス・サポートの提供に努め、端末、エリア・品質、料金など、あらゆる面で改革を推進。こうした努力の結果、2010年度、ドコモは個人・法人両部門で「お客様満足度第1位 ※1」の評価をいただきました。

※1 J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM。2010年7月～8月の期間中、日本国内在住の携帯電話利用者計7,500名からの回答による。www.jdpower.co.jp
J.D. パワー アジア・パシフィック 2009-2010年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM。携帯電話・PHSサービスを提供する事業者に関して従業員100名以上の企業2,345社からの3,222件の回答を得た2010年調査結果による（1社につき最大2携帯電話・PHS事業者の評価を取得）。

携帯電話の個人利用率（2010年）

利用していない
26.4%

利用している
73.6%

総務省
「平成22年通信利用動向調査の結果」より

携帯電話の年齢別利用率（2010年）

「一人ひとりに」に関する主な取組み

携帯電話を快適に安心してご利用いただくために

スマートフォンマイスター研修

約5,801万にも及ぶお客様のすべてが快適に、そして安心してご利用いただけるよう、ドコモはユーザーサポートの充実に力を注いでいます。なかでも重視しているのが、お客様との日常的な接点であるドコモショップでの応対サービスです。「あたたかい応対」ができるスタッフの育成を目的に、毎年コンテストを開催して応対スキルの向上を図っているほか、2010年9月からはスマートフォンのスキル向上のため、「スマートフォンマイスター」の資格認定制度を新設。多彩な機能を多くのお客様に活用していただけるよう同資格を取得したスタッフを全国のドコモショップに配置し、スマートフォンに関するお問い合わせに対応しています。

また、携帯電話の故障などのトラブル対応についても、「修理品どこでも受取サービス」「水濡れケータイ データ復旧サービス」を提供。さらに、いつでも安心・快適にご利用いただくための「ケータイてんけん」サービスを全国のドコモショップで実施しています。このほかにもドコモでは、消費生活アドバイザー資格をもつ社員の意見を取り入れ、正確でわかりやすい料金説明や広告表示を心がけています。

お客様窓口の充実に向け店舗のバリアフリー化を推進

スロープを設置したドコモショップ

手話サポートテレビ電話

携帯電話が日常的コミュニケーションツールとなった現在、シニアや障がいのある方にも配慮したサービスが求められています。どなたにも使いやすい製品・サービスを提供していくために、ドコモでは8年前から「ドコモ・ハーティスタイル」と名づけたユニバーサルデザインの考え方に基づいた活動を進めています。

この活動は、「製品」「お客さま窓口」「サービス」の3つの視点でユニバーサルデザインの取組みを進めるものです。とくに「お客さま窓口」として重要な機能を担うドコモショップについては、すべてのお客様が安心して店舗をご利用いただけるよう、「バリアフリー化」に向けた取組みを2008年度から強化しており、入口の段差解消、車いす対応のカウンターやトイレの設置、店内スペースの確保、障がい者用駐車スペースの設置などを全国で進めています。2010年度末時点でバリアフリー化を実施したドコモショップは、2,300店以上、全国店舗の約98%に上ります ※ 2。また、お客様窓口における応対サービス充実のため、ドコモショップに入店したスタッフへ「ドコモ・ハーティスタイル」の意識づけとなるような研修を実施しています。

今後も、お客様一人ひとりのご意見・ご要望に耳を傾けながら、製品やサービスの向上を図り、「お客様満足度No.1」であり続けることをめざします。

※ 2 バリアフリー化が1項目以上の店舗をカウントしています。

TOPICS1

「スマートフォンマイスター」として商品の魅力をわかりやすく紹介

ドコモショップ 西船橋店　田中 絵里子さん

ドコモショップ西船橋店がスマートフォン販売のモデル店舗としてリニューアルオープンするのをきっかけに、研修に参加したり、スマートフォンの基本知識や各種機能の効果的な使い方を学び、2010年11月に「スマートフォンマイスター」の資格を取得しました。スマートフォンの人気が高まるなか、当店舗にも毎日たくさんのお客様がいらっしゃいます。資格取得の過程で得た知識やスキルを活かし、日々新しい情報収集を行い、お客様にその魅力をわかりやすくお伝えしていきたいですね。

TOPICS2

障がいのある方の状況を理解する「ユニバーサルデザイン研修」を実施

社会環境推進部 CSR担当 主査　野口 美行

ドコモでは、ユニバーサルデザインの考え方に基づいた活動「ドコモ・ハーティスタイル」を推進している社員の意識向上を目的に、「ユニバーサルデザイン研修」を年1回継続的に開催しています。2010年度は、暗闇のなかで課題を協同で達成することを通して、視覚障がいのある方の状況を理解する体験型の研修を実施。受講者からは「理解がさらに深まった」などの感想が聞かれ、成果があったと感じています。今後も研修で学んだことが各担当業務に活かされるよう、さらに役立つ研修を企画していきます。

お客様満足度向上の取組みに対する評価

携帯電話に関する2010年のお客様満足度調査で、個人・法人向けサービスともに第1位を受賞

2008年10月に発表した中長期的な経営戦略「新たな成長を目指したドコモの変革とチャレンジ」のなかで「2010年度顧客満足度 第1位」を掲げ、お客様の利便性向上に取り組んできた結果、国際的調査機関J.D. パワー アジア・パシフィックによる2010年のお客様満足度調査において、総合満足度ランキングで第1位の評価 ※1をいただくことができました。

個人向けは、全国7,500人からの回答による結果で、「顧客対応力」「電話機」「各種費用」「通信品質・エリア」「非音声機能・サービス」の5項目について行われたものです。2010年度は、お客様の声（エリア申告）に対する48時間以内の対応など、とくに通信品質の改善・強化に注力したことが、高い評価につながったものと思われます。

一方、法人向けは、従業員100人以上の企業2,345社中3,222件の回答を得た結果から、PHSサービスも含めた「営業窓口の対応」「サービス品質」「コスト」「サービス内容」の4項目の総合評価で、2年連続で第1位の評価 ※2をいただきました。2010年度もこれまで通りお客様への営業窓口拡大と訪問頻度の向上によって、個々のお客様ニーズに対応したことや、今後のソリューション導入につなげるべく廉価端末を提供したことが、この評価につながりました。

いずれもお客様からのご意見・ご要望を機にプロジェクトとして結実し、受賞につながったことを忘れず、今後もご意見・ご要望、そしてクレームも活かした取組みを実施していきます。

※1 J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM。2010年7月～8月の期間中、日本国内在住の携帯電話利用者計7,500名からの回答による。www.jdpower.co.jp

※2 J.D. パワー アジア・パシフィック 2009-2010年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM。携帯電話・PHSサービスを提供する事業者に関して従業員100名以上の企業2,345社からの3,222件の回答を得た2010年調査結果による（1社につき最大2携帯電話・PHS事業者の評価を取得）。www.jdpower.co.jp

携帯電話の音声・データに関する法人満足度調査においても第1位を受賞

（株）日経BPコンサルティングによる携帯電話の法人満足度調査において、2009年のデータ端末に加えて、音声端末でも総合満足度で第1位の評価 ※3をいただきました。

この調査は、一般企業5,000社のうち686社の回答結果をまとめたものです。ドコモは、音声端末については、「通話エリア」「通話品質」「電話機」など7項目が1位となり、データ端末については2009年の「法人営業対応」や「アフターサービス・サポート体制」のほか、新たに「通信エリア」「通信品質」「データ通信速度」でも1位の評価を得ました。

これらの評価は、お客様への営業窓口拡大と訪問頻度の向上によって、個々のお客様ニーズに対応した結果と考えており、2011年度も引き続きお客様満足度第1位をめざして、ビジネスユースに適した端末・サービスを充実させていきます。

※3 （株）日経BPコンサルティング 「携帯電話“法人利用”実態調査2011」に基づく評価です。

サービス・サポートの充実

お客様一人ひとりに最適なサポート情報を配信する「Myインフォメール」を提供

「Myインフォメール」は、使い方や各種ご注文の受付状況に応じて、配信登録されたお客様の携帯電話に月々のご利用状況に合わせた割引サービスや「電池パック安心サポート」といった特典の権利取得のご案内など、お客様一人ひとりに最適な"助かる""役立つ"サポート情報をパケット通信料無料でメール配信するサービスです。2011年7月からは、スマートフォン(「spモード」)への配信も開始しました。
ドコモでは、今後もアフターサポートのさらなる充実に取り組んでいます。

海外で携帯電話を使うお客様に配慮してサポート拠点を開設

短期渡航、海外赴任、留学などをされるお客様のために、海外におけるサポート拠点の拡大に努めています。2011年3月現在、ホノルルの「ドコモ ワールドカウンター」のほか、ロンドン、ニューヨーク、ロサンゼルス、上海、シンガポール、バンコクに「ドコモ サポートデスク」を開設。また、旅行会社や海外在住の日本人を対象に携帯電話サービスなどを展開している企業と連携して、パリ、香港、台北、バリ、ソウル、北京、グアムの7都市にもサポート拠点を設置しています。
これらのサポート拠点では、携帯電話の無料充電サービスをはじめ、海外での携帯電話の利用方法や操作方法についてのお問い合わせに対応しています。また、ハワイ、ロンドン、ニューヨーク、ロサンゼルス、上海、シンガポールの各拠点では、現地の携帯電話の販売取次ぎや、長期滞在から日本に帰国するお客様向けにドコモの携帯電話契約の予約も受け付けています。

携帯電話を長期間利用されないお客様向けに「電話番号保管」サービスを開始

2011年3月1日から、海外赴任や留学などで長期間海外へ渡航されるお客様の利便性に配慮して、「FOMA」の電話番号、メールアドレス(「iモード」「spモード」)を最長3年間保管する「電話番号保管」と「メールアドレス保管」(オプション)サービスの提供を開始しました。
従来、長期間の海外渡航のさいは、携帯電話を一度解約して帰国後に再度ご契約いただいていたため、以前と同じ電話番号・メールアドレスでのご利用はできませんでしたが、このサービスによって、帰国後も渡航前と同じ電話番号・メールアドレスでご利用いただけるようになりました。

「ケータイデータお預かりサービス」の操作性を高め、よりわかりやすく機能を改善

ケータイデータお預かりセンターの画面イメージ

携帯電話に保存されている電話帳や画像などのデータをバックアップ・復元できる「ケータイデータお預かりサービス」を、より便利にご利用いただくべく改善を続けています。
2010年度は、「iメニュー」内にあるマイページに「ケータイデータお預かりサービス」の項目を追加し、お預かりセンターにバックアップしたデータの確認や携帯電話への復元、最後にバックアップした日時の確認などを簡単に行えるように改善。加えて、盗難・紛失などのさいにもすぐにデータを復元していただけるよう、センター内のメニュー配置を整理し、その判読性と操作性を高めました。
2011年度も引き続き、メニュー画面の判読性や操作性などの改善を進め、サービスのさらなる利便向上に努めます。

他事業者のSIMカードでドコモの携帯電話を利用できるSIMロック解除の機能を搭載

2011年4月1日以降発売の携帯電話には、原則としてSIMロック ※1解除の機能を搭載し、お客様からのSIMロック解除のお申込み受付を開始しました。
SIMロック解除は、ドコモの携帯電話に他の携帯電話事業者のSIMカードを挿入して利用されたい場合に有効ですが ※2、一部のサービスや機能をご利用いただけない場合があるため、ドコモショップでそうした点を詳しくご説明し、同意いただいた上でSIMロック解除を行っています ※3。
一方、他事業者のSIMロック解除端末にドコモのSIMカードを挿入して利用される場合も、携帯電話をドコモショップにおもちいただき、ドコモとご契約いただいたうえで、ドコモSIMカードを提供しています ※4。

※1 ドコモが販売する携帯電話端末において他社で契約したSIMカードを利用できないようにしていることや他社が販売する携帯電話端末においてFOMAカード、ドコモUIMカード、ドコモminiUIMカードを利用できないようにしていることを指します。

※2 SIMカードを提供する携帯電話事業者の通信方式および周波数がドコモの端末と同一で、標準仕様に準拠したネットワークであることが必要です。

※3 すべての携帯電話事業者のネットワークにおけるドコモ端末の動作を確認できないため、ドコモ端末を他の携帯電話事業者のSIMカードを挿入して利用される場合は、動作保証の対象外となります。

※4 他事業者のすべての端末について、ドコモのネットワークで使用した場合の動作を確認することができないため、動作保証の対象外となります。

さまざまな機能を備えたウェブサイト版「携帯電話カタログ」の提供を開始

「ウェブサイトで携帯電話カタログを見たい」とのご要望が多かったことから、2010年9月から、紙のカタログ同様に見開きの状態で閲覧できるウェブサイト版「携帯電話カタログ」の提供を開始しました。ウェブサイトならではの「ワード検索機能」「リンク機能」「印刷機能」に加え、書き込みのできる「メモ機能」や目印用の「付箋機能」、シニアのお客様や弱視のお客様にも便利なズーム機能なども備えています。

外国人のお客様向けに「多言語カタログ」を作成

「多言語カタログ」の表紙

グローバル化がますます進むなか、日本国内でドコモの携帯電話をご利用になる外国人のお客様が増加し続けています。ドコモでは、外国人のお客様の利便性に配慮して、料金プランなどを複数の言語に翻訳した「多言語カタログ」を用意しています。
携帯電話ご利用時の各種料金プランをはじめ、主要サービスのご案内やサポート情報などを、英語、韓国語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、日本語の6ヶ国語で掲載。ドコモショップのほか、羽田空港・成田空港のワールドカウンターなどで希望される方に配布しています。また、より多くのお客様にご利用いただけるよう、PC用ウェブカタログ版も提供しています。
2010年度は、対象機種をご利用のお客様の基本使用料や通話料などを毎月一定額割り引く「月々サポート」や、スマートフォン向けのパケット定額サービス「パケ・ホーダイ フラット」などの情報を新たに掲載しました。

携帯電話の点検サービスや電池パックの交換サービスを提供

お客様にいつでも安心・快適に携帯電話をご利用いただくために、全国のドコモショップで「ケータイてんけん」サービスを提供しています。このサービスは、ドコモショップのスタッフが無料でお客様の携帯電話の破損や劣化の有無、通信性能の問題などについての点検やクリーニングを実施するものです。
また、同一の「FOMA」端末を長くご利用いただいている「ドコモプレミアクラブ」の会員を対象に、交換用電池パックや補助充電アダプタを提供する「電池パック安心サポート」も用意しています。

故障などのトラブルに対するサービスの強化に注力

新しく携帯電話の購入を検討されるお客様へのサービスの向上とともに、ご契約後もより長く快適にお使いいただくために、故障などのトラブルに対するサービスの強化にも力を注いでいます。
例えば、修理のためにお預かりした携帯電話を、故障受付店舗に限らずご希望の店舗またはご希望の場所でお受け取りいただける「修理品どこでも受取サービス」を提供。また、不慮の水濡れで電源が入らなくなった携帯電話から取り出せた電話帳などのデータを、CD-Rにコピーしてご返却する「水濡れケータイ データ復旧サービス」も提供しています。

お客様とのコミュニケーション

多様なお問い合わせ窓口を設け、お客様の声に適切に対応

お客様からのお問い合わせに適切にお答えするために、ドコモショップのほか電話による総合案内「ドコモ インフォメーションセンター」（携帯電話からの電話番号「151（無料）」）をはじめ、故障やエリアの通信状況に関するお問い合わせ先（同「113（無料）」）などの各種専門窓口を設けるとともに、電話だけでなくメールでの受付も行っています。
また、英語、ポルトガル語、中国語、スペイン語、韓国語にも対応可能な外国語によるお問い合わせセンターを設置して、電話でのお問い合わせにお答えしているほか、スマートフォンに関するお問い合わせへの対応体制の強化に努めています。
なお、国内の電話による一般のご注文やお問い合わせは、午前9時～午後8時（年中無休）の受付ですが、紛失など緊急のご用件に関しては、24時間（年中無休）受け付けています。

「ドコモ インフォメーションセンター」へのコール数（2010年度）	
総コール数	2,350万件
月平均	196万件

「お客様の声」や社員の「気づきの声」を活かして、製品やサービスを改善・向上

お客様からいただく声に加えて、ドコモショップへのご来店時や「ドコモ インフォメーションセンター」のご利用後に実施しているお客様アンケートなどを通して寄せられたドコモへのご要望、製品・サービスに対するご意見などを毎週まとめ、経営幹部を含め全社員で共有しています。
また、日々のお客様対応のなかで改善や見直しが必要と感じたことを、社員が「気づきの声」として社内のデータベースに蓄積・共有するなど、一人ひとりが「お客様の声」や「気づきの声」を活かして、製品やサービスの改善・向上につなげています。
なお、実際にお客様のご意見・ご要望をもとにした取組みによる改善事例は、ウェブサイトでご紹介しています。

お客様の声に基づく2010年度の主な改善事例

ご要望：健康管理ができるサービスがほしい

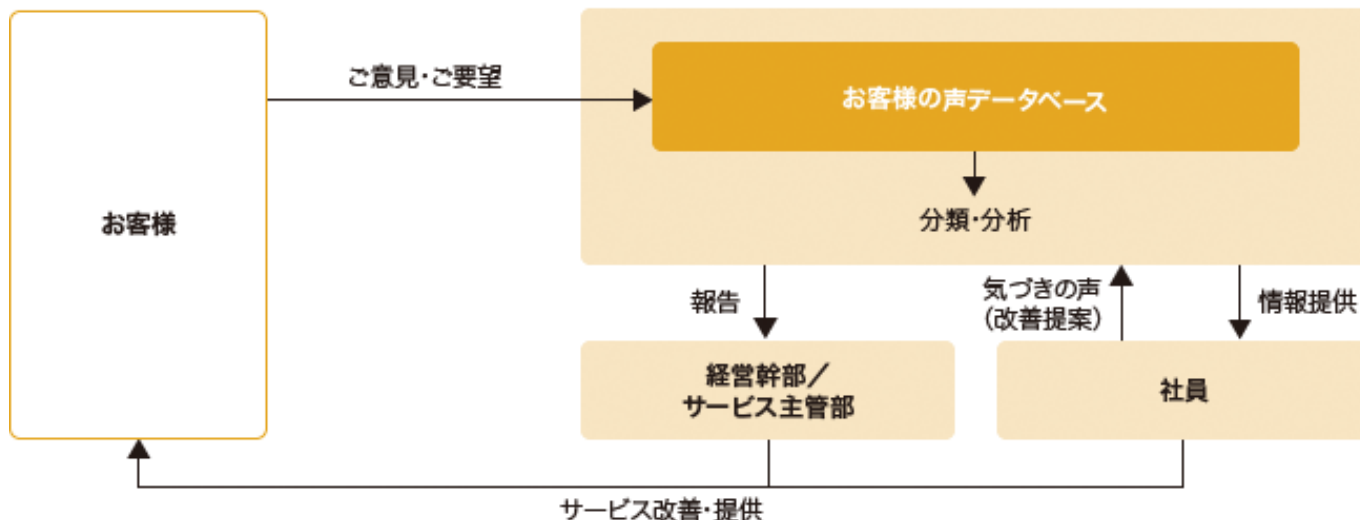
改善内容

2010年5月から健康づくりを楽しくサポートする健康応援サービス「i Bodymo」を提供しています。日々の運動や食事内容などを、専用のアプリを使って簡単に記録できるサービスで、蓄積したデータをグラフやカレンダーで表示することも可能。歩数やジョギングのランキングなどが確認でき、取組みに応じて進むゲームなども楽しめるサービスです。

ご要望：スマートフォンでも「iモードメール」を使えるようにしてほしい

改善内容

2010年9月からスマートフォンでも「iモード」と同じメールアドレス（@docomo.ne.jp）で送受信可能な「spモード」の提供を開始しました。スマートフォンからのインターネット接続に加え、「spモード」メールアプリをダウンロードしていただくことで、「iモード」と同じメールアドレスでの送受信や絵文字・デコメールのご利用が可能になりました。

CS（お客様満足）推進体制

スマートフォンに対する人気の高まりを受け、資格認定制度に「スマートフォンマイスター」を新設

“通話機能付きPC”とも例えられるほど高機能なスマートフォンの普及にともない、2010年9月からドコモショップスタッフの資格認定制度に「スマートフォンマイスター」を新設しました。
多彩な機能を多くのお客様が活用していただけるよう同資格を取得したスタッフを全国のドコモショップに配置し、スマートフォンに関するお問い合わせに対応しています。

応対技術を競うコンテストを実施し、ドコモショップスタッフの応対レベルを向上

「マイスター・オブ・ザ・イヤー 2010」の表彰式

製品・サービスについての知識を踏まえた上で、お客様のニーズに合わせて「あたたかい応対」ができるドコモショップスタッフの育成を目的に、ショップスタッフを対象とした応対コンテストを開催しています。
従来は支社単位で開催していましたが、2009年度から全国大会として「マイスター・オブ・ザ・イヤー」を開催。2010年度は、営業部門とテクノ部門を同時開催しました。各支社での大会を勝ち抜いてきた9名が、ショップスタッフ約3万名の頂点となるべく応対の技術を競い合いました。今回はとくに、スマートフォンをはじめ、進化・複雑化する携帯電話の機能やサービスを、お客様にいかに正確かつ簡潔に、わかりやすく説明できるかを評価のポイントとしました。
ドコモでは、コンテスト出場者の応対の様子をDVDにまとめて各ショップに配布し、スタッフの応対レベルの向上に役立てています。

消費生活センターとの意見交換を通じて、製品・サービスやお客様応対を改善

ドコモでは、本社・支社・支店のお客様サービス部門の担当者が消費生活センターなどの行政機関を訪問して、お客様から寄せられた相談事例をヒアリングする取組みを定期的に続けています。
消費生活センターには、携帯電話に関するさまざまなご意見・ご要望が寄せられますが、それらはかならずしも機能やサービスの内容によるものではなく、なかにはパンフレットやウェブサイトの文章がわかりにくいために誤解を招いていたり、ご契約いただくさいの説明が十分に伝わっていないことが原因となっている事例も少なくありません。
ドコモでは、行政機関への訪問活動などを通じてお客様の声について意見交換することで、製品品質やサービスの向上はもとより、広告宣伝の適正化やお客様応対の改善を図っています。

わかりやすい料金体系整備

「iモード」・パソコンサイトやドコモショップの店頭で最適な料金プランの診断サービスを提供

お客様一人ひとりに最適な料金プランや割引サービスをお選びいただけるよう、「ぴったり料金プラン診断」サービスを「iモード」サイトとパソコンサイトで提供しています。このサービスは、お客様ご自身に入力していただいた通話料金やパケット通信料金などをもとに診断し、お客様に最適な料金プランをご提案するもので、パソコンサイトではご家族まとめての診断も可能です。
また、より詳しい料金診断をご希望のお客様には、ドコモショップでご利用状況などをお伺いしながらご提案する「料金そうだん」をお勧めしています。

正確でわかりやすい広告表示

広告表示に関するチェック体制を強化し、適正な広告表示を推進

2007年11月に公正取引委員会から携帯電話の料金割引サービスに関する広告表示について指導を受けたことにより、再発防止対策を検討するプロジェクトチームを立ち上げ、広告表示に関するチェック体制を強化しました。
さらに、消費生活アドバイザーの資格をもつ社員がお客様視点で広告をチェックする仕組みも設け、お客様を誤解させてしまう表現とならないよう、適正な広告表示の徹底に努めています。

社内消費生活アドバイザーの意見をもとに、適正な広告表示やサービスの改善を推進

お客様の視点を経営に反映させる社員の消費生活アドバイザー資格の保有者が2011年4月1日現在、グループ全体で280名となりました。
このような資格をもつ社員による広告表現や各種ツールのチェックに加え、製品やサービスについての提案を反映させることで、適正な広告展開やサービスの改善に努めています。
今後もお客様の視点に立った社員の意見を事業活動に反映させ、さらなるお客様満足度の向上につなげていきます。

お客様満足度向上のための研究開発

“変革とチャレンジ”をコンセプトに先進的な研究開発を推進

お客様により便利な製品・サービスをご提案するために、中長期的な経営戦略のキーワードでもある“変革とチャレンジ”をコンセプトに、未来を見据えた先進的な研究開発に取り組んでいます。そうした取組みの成果の一つとして、2010年度は、お客様自身が、Android™ ※1 OSを採用しているスマートフォン上でアプリケーション同士を組み合わせ、利便性をより高めることができるサービス連携システム「BLOCCO ※2」をオープンプラットフォーム向けコンテンツやミドルウェアを開発している（株）GClueと共同で開発しました。
「BLOCCO」は、例えばスケジューラアプリと地図アプリを組み合わせて、次の予定場所を自動で地図表示するなど、複数のアプリケーションをお客様が自由に組み合わせて一つの動作を行えるようにするもので、お客様が作成した組み合わせを他の人に配ることもできます。2010年7月から（株）GClueがアプリケーションのマーケットプレイス「Android マーケット™ ※1」で「BLOCCO」を提供しています。
提供開始後、「Android™ベースのアプリケーションであれば、その組み合わせが無限に広がる」「組み合わせ次第で何でも可能になる」「Android™の特徴を活かした取組みで非常に興味深い」などの評価をいただいています。
今後は、お客様の利便性をさらに高めるために、より使いやすいユーザーインターフェースの開発を進めるとともに、より幅広い層のお客様にご利用いただけるよう、さまざまな利用シーンに適したアプリケーションの組み合わせ設定を提供していく予定です。

※1「Android」、「Androidマーケット」は、Google Inc.の商標または登録商標です。
※2「BLOCCO」は（株）GClueの登録商標です。

第4世代移動通信方式「LTE-Advanced」の実験試験局免許を取得

「LTE-Advanced」の実証実験

2011年1月に第4世代の移動通信方式「LTE-Advanced」の実験用無線局の予備免許、3月に実験試験局免許を総務省から取得し、神奈川県内で無線伝送の実証実験を開始しました。
「LTE-Advanced」は、ドコモが2010年12月から「Xi（クロッシィ）」としてサービスを始めた新たな携帯電話の通信規格「LTE（Long Term Evolution）」をさらに高度化した通信方式です。ドコモでは、「LTE-Advanced」の実証実験システムを開発。2010年12月に有線接続による模擬環境下での室内信号伝送実験で、受信時の最大通信速度で「Xi（クロッシィ）」の約14倍にあたる約1Gbpsの信号伝送に成功しています。
今後の実証実験では、このシステムを用いて、「ドコモR&Dセンタ」内および神奈川県横須賀市、相模原市に実際の使用環境を構築して無線伝送実験を実施し、「LTE-Advanced」の主要技術の性能を検証します。
「LTE-Advanced」は移動通信システムの国際標準化団体である3GPP（3rd Generation Partnership Project）で標準化が進められています。今後も、移動通信の高速・大容量化に向けて、「LTE-Advanced」の研究開発と国際標準化への取組みを推進していきます。

ユニバーサルデザインに対する基本的な考え

お客様の声をもとに「ドコモ・ハーティスタイル」を推進

すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方に基づき、「ドコモ・ハーティスタイル」と名づけた活動を進めています。
この活動では、「製品」「お客さま窓口」「サービス」の3つの視点でユニバーサルデザインの取組みを進めています。

「ドコモ・ハーティスタイル」の取組み	
製品	ユニバーサルデザインを意識した製品の提供
お客さま窓口	店舗のバリアフリー化、テレビ電話による応対サポート（手話）、ハーティスタイル向上に向けた研修、ドコモ・ハーティプラザ（丸の内・梅田）
サービス	ハーティ割引、点字請求案内書、点字・音声による取扱説明書（らくらくホンシリーズ）、シニア・障がい者向けケータイ活用講座、シニア・障がい者向け展示会への出展

ユニバーサルデザインをより深く理解する研修を実施

「ドコモ・ハーティスタイル」の推進には、製品の設計・開発やお客様サービスに携わっている社員一人ひとりが、ユニバーサルデザインに対する意識を高め、業務に取り組むことが重要です。そこで、ドコモではユニバーサルデザインに関連する部署の社員に対して、啓発を目的とした「ユニバーサルデザイン研修」を定期的に開催しています。
2010年度は、「ユニバーサルデザインの推進ワーキンググループ」のメンバーを中心に16名が参加。視覚に障がいのある方の状況を理解するため、暗闇のなかで日常生活における動作やチームでのワークショップを体験するプログラムや、障がいのある方から直接話を聞くプログラムを実施しました。ドコモでは、今後もこうした社員の意識を高める活動を積極的に展開していきます。

【TOPICS】IAUDアウォード2010において「“ドコモ・ハーティスタイル”の推進」が優秀賞を受賞

「製品」「お客さま窓口」「サービス」の3つを柱として推進している「ドコモ・ハーティスタイル」の取組みが、ドコモも参画している国際ユニヴァーサルデザイン協議会（IAUD）主催の「IAUDアウォード2010」で優秀賞を受賞しました。
これは、文化・国籍・性別・年齢・能力などの違いによって生活に不便を感じることなく、“一人でも多くの人が快適で暮らしやすい”ユニバーサルデザイン社会の実現に向けて、とくに顕著な活動や貢献をした団体や個人に贈られる賞です。今回の受賞は、ドコモショップのバリアフリー化やショップスタッフの応対品質の向上など、「ドコモ・ハーティスタイル」に基づきお客様サービスの改善を総合的に進めてきたことが評価されたものです。
今後もドコモは、IAUDの参画企業としてユニバーサルデザインの普及に努めるとともに、より利用しやすい製品や店舗、そしてサービスの開発に取り組んでいきます。

製品・サービスのハーティスタイル

ユニバーサルデザインを意識して製品の使いやすさを追求

ユニバーサルデザインを意識して、すべてのお客様に使いやすい製品やサービスの開発に力を注いでいます。
例えば、高齢化社会を踏まえて、「らくらくホン」だけでなく、他の機種にも「シンプルメニュー」や「拡大メニュー」の機能を搭載するなど、多様化する高齢者の志向にも配慮した製品づくりを進めています。また、2009年度の「拡大もじ」の導入、「音声入力メール」サービスの対応機種拡大に加え、2010年度は、「らくらくホン7」に見やすさに配慮したUDフォントを採用しました。
今後も幅広い機種でユニバーサルデザイン化を進め、より多くのお客様にとって使いやすい携帯電話を提供していきます。

製品における主な配慮点	
「見ること」への配慮	・ メニューの見やすさ（拡大メニュー、カラーテーマの変更） ・ 文字の読みやすさ（拡大もじ、カラーテーマの変更）
「聞くこと」への配慮	・ 通話相手に対する自分の声の聞きやすさ（ノイズキャンセラ機能など） ・ 相手の声の聞きやすさ（自動音量調整など）
「操作のしやすさ」への配慮	・ 発信のしやすさ（ワンタッチダイヤルなど） ・ 着信操作の容易さ（エニーキーアンサーなど） ・ 入力のしやすさ（音声認識など） ・ 開閉のしやすさ（ワンプッシュオープン）
「わかりやすさ」への配慮	・ メニューのわかりやすさ（シンプルメニュー） ・ 操作のわかりやすさ（文字入力時のキー配置の統一、使い方ガイドの搭載など）

より楽しく使いやすい「らくらくホン7」「らくらくホン ベーシック3」を発売

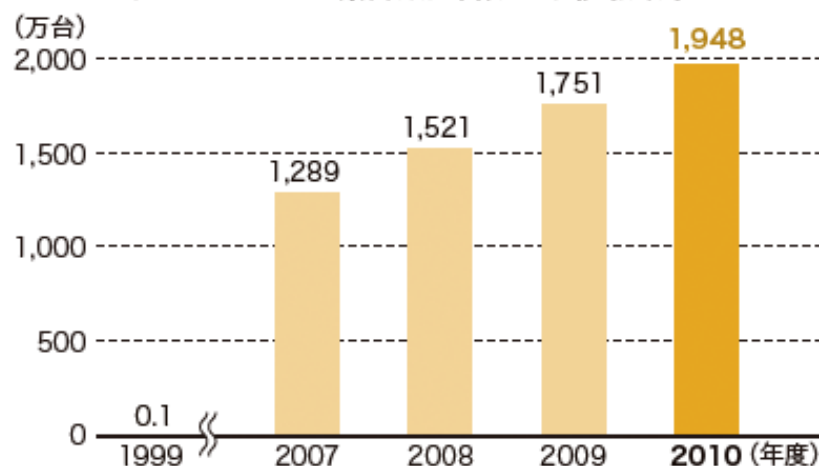
「らくらくホン シリーズ」は、「どなたにでも使いやすい携帯電話」をコンセプトに、「しんせつ・かんたん・見やすい・あんしん」を追求。2010年度からは新たに「楽しい」も加味して開発に取り組んでいるシリーズです。1999年の発売以来、多くのお客様にご愛用いただいており、2011年3月末までに17機種を発売し、累計販売台数は1,948万台を突破しています。

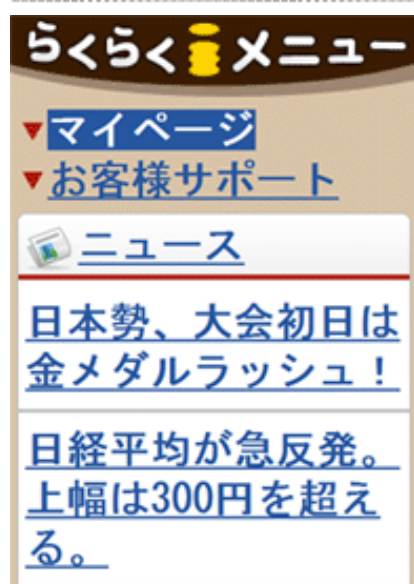
「らくらくホン7」

らくらくホン7

2010年7月に「らくらくホン シリーズ」の新機種「らくらくホン7」を発売しました。「らくらくサイト」ボタンを押せばニュースや天気予報などほしい情報がすぐ入手できる「らくらくiメニュー」につながる機能をはじめ、お客様からのご要望が多かった「デコメール」機能も搭載。カメラは810万画素、液晶画面は3インチとするなど、簡単な操作でますます便利に、楽しくお使いいただけるよう配慮しました。

「らくらくホン ベーシック3」

「らくらくサイト」ボタンはもとより、操作方法がわからない時など、「らくらくホンセンター」の専門アドバイザーに無料でつながる「使い方」ボタンを搭載した「らくらくホン ベーシック3」を2011年4月に発売しました。「らくらくホンセンター」では、操作方法だけでなく料金プランやサービスなどについてのご相談にもお応えしています。また、文字入力が苦手な方でも手軽に声をメッセージとして送ることができる「声の宅配便」にも対応しています。
さらに、この発売に合わせて、新サービス「つながりほっとサポート」サービスを開始しました。「らくらくホン ベーシック3」のご利用状況を2時間おきに自動でつながりセンターへ送信・蓄積し、あらかじめご登録いただいたメンバーに、お知らせメールとしてお届けするサービスです。

「おためしメニュー」「らくらくiメニュー」をリニューアル

2011年7月に「おためしメニュー」、2011年9月に「らくらくiメニュー」のリニューアルを実施しました。
「おためしメニュー」は、人気のコンテンツをトップ画面に配置変更し、「iモード」を初めて利用されるお客様でも楽しく、直感的に操作できるよう配慮しました。
「らくらくiメニュー」は、ニュースや天気予報など利用頻度の高いコンテンツの一部の情報を最上部に表示し、各コンテンツの詳細画面にアクセスせずに一部の情報を閲覧できるように改善しました。また、ページスクロールなどの操作をタッチパネルやポインター操作で簡単に行えるよう改善しました。
2012年度は、「らくらくiメニュー」「おためしメニュー」のさらなる充実と利用導線の見直しに加え、より多くのお客様にご利用いただけるよう使いやすさの改善を図ります。

「らくらくiメニュー」の画面イメージ

「おためしメニュー」の画面イメージ

ワンプッシュでつながる「らくらくホンセンター」を開設

らくらくホンセンターにつながる「使い方」ボタン

「らくらくホン」をご利用のお客様専用のお問い合わせ窓口として、無料でつながる「らくらくホンセンター」（電話番号「0120-696-937」）を開設しました。2011年4月に発売した「らくらくホン ベーシック3」では、「使い方」ボタンを長押しするだけで、「らくらくホンセンター」につながります。
センターでは、専門アドバイザーが操作方法はもちろんのこと、料金プランやサービスなど、お客様のさまざまなお問い合わせに対して、わかりやすくご説明しています。また、お問い合わせいただくシニアのお客様に配慮して、一つひとつの言葉をゆっくりはっきりとお伝えするよう心がけています。

「らくらくホン」で利用できる録音図書の配信サービスを提供

社会福祉法人日本点字図書館は、視覚障がいのある方々にインターネットで録音図書を配信するサービスを提供しています。このサービスを気軽にお楽しみいただけるよう、2008年8月に、「らくらくホン ※ 1」の「iモード」からご利用いただけるようにしました。

※ 1 対応機種は「らくらくホンV」「らくらくホンプレミアム」「らくらくホン6」「らくらくホン7」「らくらくホン ベーシック3」です。

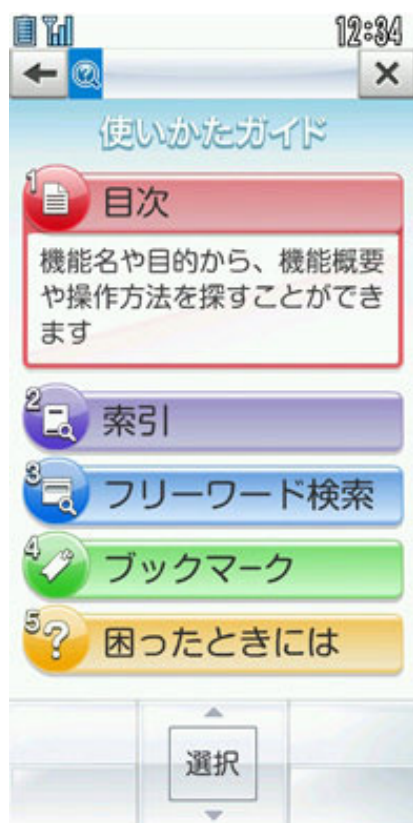
騒音など聞き取りにくい状況での通話をサポートする「サウンドリーフプラス」を販売

サウンドリーフプラス
(フリップオープン時)

騒音のなかで携帯電話をご利用になるお客様や、加齢などによる難聴でお困りのお客様に配慮して、音の振動を耳周辺の骨から聴覚神経に伝える骨伝導機能と指向性マイクを搭載したBluetooth ※ 2対応のレシーバマイク「サウンドリーフプラス」をドコモショップなどで販売しています。

※ 2 無線通信規格の一つ。レシーバマイクと携帯電話をこの規格の無線電波でつないでいます。

※「Bluetooth」は、Bluetooth SIG, Inc.の登録商標です。

取扱説明書がなくても操作方法を確認できる「使いかたガイド」を搭載

「使いかたガイド」のメニュー画面

2009年11月以降発売の機種（スマートフォンを除く）に、取扱説明書がなくても操作方法を確認できる「使いかたガイド ※3」を搭載しています。使いたい機能を検索し、検索結果の画面からそのまま該当する機能を起動することもでき、使いやすさに配慮しています。

※3 機種によって内容・名称は異なります。

操作方法をわかりやすく紹介した取扱説明書を提供

よりわかりやすい操作説明を実現するために、2009年冬モデルから取扱説明書を大幅に見直しました。冊子を薄く、文字サイズを大きくし、全ページカラーで説明することで、読みやすさを改善。加えて、ページ数を従来の約7割に削減することで、紙資源の使用量削減や輸送の効率化など環境にも配慮しています。

障がいのある方などを対象とした割引制度「ハーティ割引」を用意

障がいのある方などの社会参加を支援する一環として、「身体障がい者手帳」「療育手帳」「精神障がい者保健福祉手帳」のいずれかの交付を受けているお客様を対象に、「ハーティ割引」をご用意しています。

視覚障がいのあるお客様向けの点字案内サービスを改善

視覚障がいのあるお客様にご利用いただけるよう、ご請求額や料金明細内訳などをご確認いただける点字案内書を年間約30,000通発行しています。
この点字案内書をより読みやすくするために、2010年4月のご請求分から点字の印字開始位置に空白スペースを加えました。
今後もお客様のご意見や点字に関する専門機関のアドバイスを踏まえて、よりよい点字案内サービスの提供に努めていきます。

障がいのある方への情報提供を積極的に推進

障がいのあるお客様に、携帯電話がより豊かなコミュニケーションを実現するツールであることをご理解いただき、安心してご利用いただくために、「携帯電話の便利な使い方・実体験による活用術」や「迷惑電話・迷惑メールへの対応」などを紹介する出張型の携帯電話活用講座を開催しています。
2010年度は、全国で計42回開催。合計約560人の方にご参加いただきました。内容は、講義と体験で組み立てており、さまざまな便利機能についても、より具体的に紹介しました。受講者からは「ぜひまた受講したい」との声を多くいただいています。
また、4月には総合福祉展示会「バリアフリー2010」、7月にはシニアのお客様向けの「オヤノコトエキスポ2010」など、各種の展示会に22回出展し、「らくらくホン シリーズ」を中心により進化した携帯電話の機能・サービスを紹介しました。
これらの取組みは、お客様のさらなる利便性向上につながると考えており、今後も引き続き積極的に情報発信していきます。

お客様窓口のハーティスタイル

全国のドコモショップでユニバーサルデザインを推進

「ドコモ・ハーティスタイル」の考えに基づき、全国のドコモショップで入口の段差の解消、車いす対応のカウンターおよびトイレの設置、障がいのある方用駐車スペースの設置などのバリアフリー化を進めています。
2011年3月末現在で全国に2,393店あるドコモショップのうち、2010年度は397店舗で実施。入口の段差を解消したドコモショップは64店舗、車いす対応のカウンターを設置した店舗は270店舗、車いす対応トイレや障がい者用駐車スペースを整備した店舗はそれぞれ163店舗、103店舗となりました。これによって、全国のドコモショップにおいて、入口については9割以上、駐車スペース、トイレ、カウンターについては、それぞれ約8割がバリアフリー化店舗となりました。
この結果、バリアフリー化項目のうち1項目でもバリアフリー化したドコモショップは、全体の約98%となりました。また、聴覚に障がいのある方への配慮として、「簡易筆談器」を配備 ※1しているほか、一部の店舗へ「手話サポートテレビ電話」の設置を進めており、2010年度は新たに172店舗に設置しました。
さらに、ドコモショップでは最新の「らくらくホン シリーズ」を体験していただけるようにしています。

※1 配備していない店舗もあります。

ドコモショップのバリアフリー化の内容	
項目	主な内容
入口段差なし	段差をなくし、出入口の幅を80cm以上確保する
店内スペース	通行の障がいをなくし、通行幅（80cm以上）を確保する
車いす対応トイレ	広めのスペースおよび出入口幅80cm以上を確保する
車いす対応カウンター	足元の奥行（概ね40cm以上）や高さ（概ね65cm～75cm）を確保する
障がいのある方用駐車スペース	幅3m以上の専用駐車スペースを確保する

設備と応対を充実させた「ドコモ・ハーティプラザ」を開設

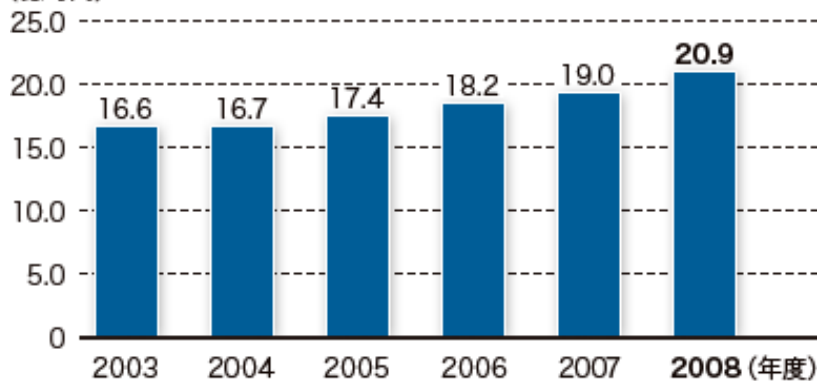
「ドコモ・ハーティプラザ」は、すべてのお客様に使いやすい製品・サービスを追求していくユニバーサルデザインの考え方に基づいた設備と応対を充実させた店舗で、東京（丸の内）と大阪（梅田）に開設しています。
ハード面では、床面の誘導ラインやお子様にも手の届きやすい展示台、車いすに配慮したトイレなどを店舗に設置し、お客様の利便向上を図っています。
ソフト面においては、車いすを利用されるお客様や、視覚に障がいのあるお客様が安心してご来店いただけるように、ハーティプラザと最寄駅間のスタッフによる送迎も行っています。
さらに視覚・聴覚や身体などに障がいのあるお客様、シニアのお客様を対象に携帯電話の操作やサービスなどをわかりやすくご説明する携帯電話教室を開催しています。また、スマートフォンラウンジの併設にともない、スマートフォンの操作や各種ご相談にご来店になる聴覚に障がいのあるお客様が増えていますが、手話スタッフが常駐しており、手話による応対も行っています。今後も、より多くのお客様にご利用いただける店舗をめざします。

基本的な考えと2010年度ハイライト

コミュニケーションを支える
インフラであり続けるために
通信の信頼性の向上に
取り組んでいます

通信インフラを担う企業としての責任

携帯電話によるインターネット利用がますます拡大するなか、携帯電話の通信時間や、回線上でやりとりされるデータ量も年々増え続けています。“いつでも、どこでもつながるサービス”を提供していくため、ドコモではお客様の声に基づいた通信エリアの改善・拡大をはじめ、基地局・データセンターなどのインフラ設備の拡充、災害時の通信確保、端末の品質保証などの取組みを積極的に進めています。

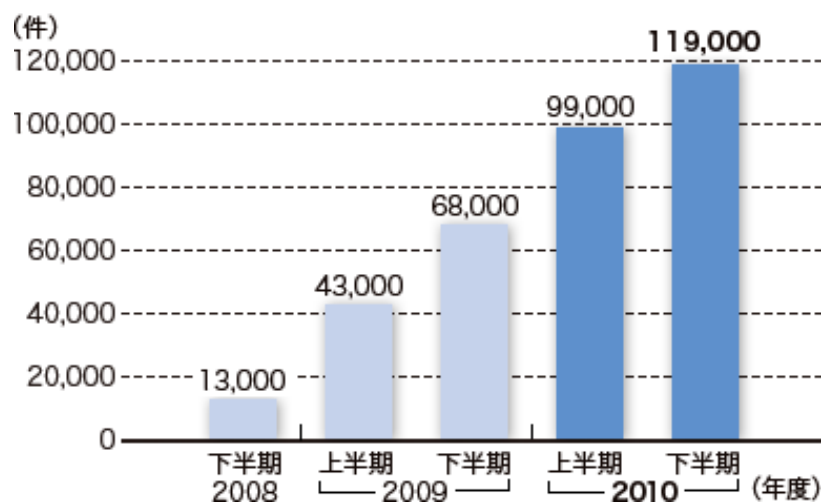
携帯電話通信時間の推移

総務省「平成22年版情報通信白書」より

「安定した品質で」に関する主な取組み

いつでも、どこでもつながる携帯電話に

電波状況調査

携帯電話が生活に不可欠なインフラとなる一方、携帯電話を利用できない場所もまだ存在しています。こうした状況を改善すべく、ドコモは「エリア品質No.1」を掲げ、計画的なエリア整備を進めてきました。第一弾の「エリア拡大」では、主に屋外の「FOMA」基地局を増設。第二弾の「エリア品質改善」では、地下街やビル陰、ビルの高層階、高速移動時や山岳地帯などのエリア品質改善を図ってきました。そして現在は第三弾として、お客様の声にきめ細かく対応した「エリア拡大」と「エリア品質改善」、そして「データ通信速度の改善」に力を注いでいます。この取組みでは、ウェブサイトや電話窓口に寄せられた「つながりにくい」というお客様の声に基づいて、担当者からの連絡後、原則48時間以内に訪問し、電波状況の調査から最終的な改善にいたるまでのアフターフォローを実施しています。なお、訪問時に実施しているアンケートでは、97%以上のお客様から「満足」との評価をいただいています。
また、通信の高速化・大容量化に対応し、2010年から次世代移動通信サービス「Xi（クロッシィ）」を開始しました。2014年度末までに全国に約35,000局の基地局を開設する予定で、より高速でつながりやすい通信ネットワークの構築をめざします。

全国エリア訪問件数の推移（累計、概数）

災害時のライフラインであるために

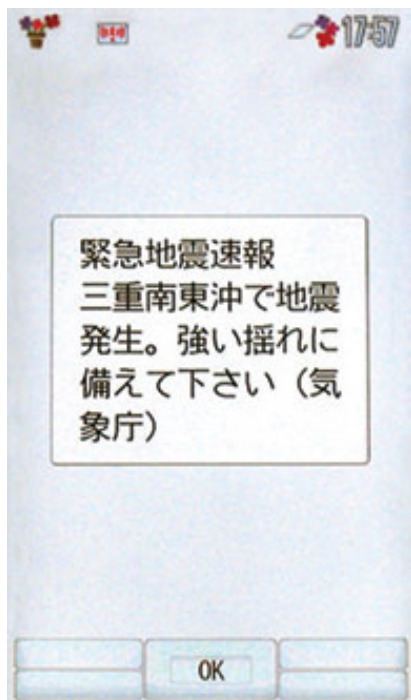
衛星エントランス搭載移動基地局車

ドコモの通信ネットワークを監視している
オペレーションセンター

災害時の通信を確保するために、ドコモでは「通信システムの信頼性の向上」「重要通信の確保」「通信サービスの早期復旧」を柱とする「災害対策の3原則」を定め、設備の二重化や伝送路の多ルート化、建物や鉄塔の耐震補強、復旧機器の増強などの取組みによって通信ネットワークの安全性・信頼性の向上に努めています。
災害時には、指定公共機関として、行政機関や地方自治体と連携して通信サービス確保に努め、緊急速報「エリアメール」による気象庁の緊急地震速報の配信、携帯電話で安否確認ができる「災害用伝言板」の提供など、災害時のライフラインに求められるさまざまなサービスを提供しており、2010年度はスマートフォンでもこの「災害用伝言板」を利用できるようにしました。また、災害時に役立てていただけるよう、災害対策をまとめた小冊子「もしもに備えて」を作成し、自治体との防災訓練や防災対策イベントなどでお客様に配布しています。
今後もドコモでは、エリア品質の改善を進めるとともに、東日本大震災での教訓を踏まえた新たな災害対策に取り組むなど、ライフラインとしての機能を守るための対策をさらに強化していきます。

TOPICS1

「エリアメール」の提案や機能拡充を通じて安全な街づくりに貢献

ソリューションビジネス部　第二ソリューション担当　石田 梢

※ 画面はイメージです。

「エリアメール」は、回線混雑の影響をほとんど受けることなく情報を一斉配信できる仕組みをもっており、その仕組みを利用して気象庁提供の緊急地震速報や国・地方公共団体からの災害・避難情報を配信しています。2010年度は、より迅速な情報配信が可能なETWS方式を緊急地震速報に採用しました。また、提案活動も積極的に行い、採用自治体数が前年度末時点の23から49まで増えました。今後も「エリアメール」の提案や機能拡充を通じて、安全な街づくりに貢献していきます。

TOPICS2

災害時に役立つサービスを紹介する小冊子「もしもに備えて」を作成

サービス運営部 災害対策室 災害対策担当　松浦 慎

災害発生時の通信確保に取り組む一方で、ドコモでは、災害時に役立つサービスを拡充するとともに、そうしたサービスをお客様にお知らせする取組みにも力を入れています。その一環として、2009年8月、イラストなどを用いてサービスの利用方法などをわかりやすくまとめた小冊子「もしもに備えて」を作成。また、2010年8月には「災害用伝言板」に特化した小冊子も作成しました。ドコモでは、これらの冊子を活用した説明会を各地の防災訓練会場などで開催し、お客様への安心の提供に努めています。

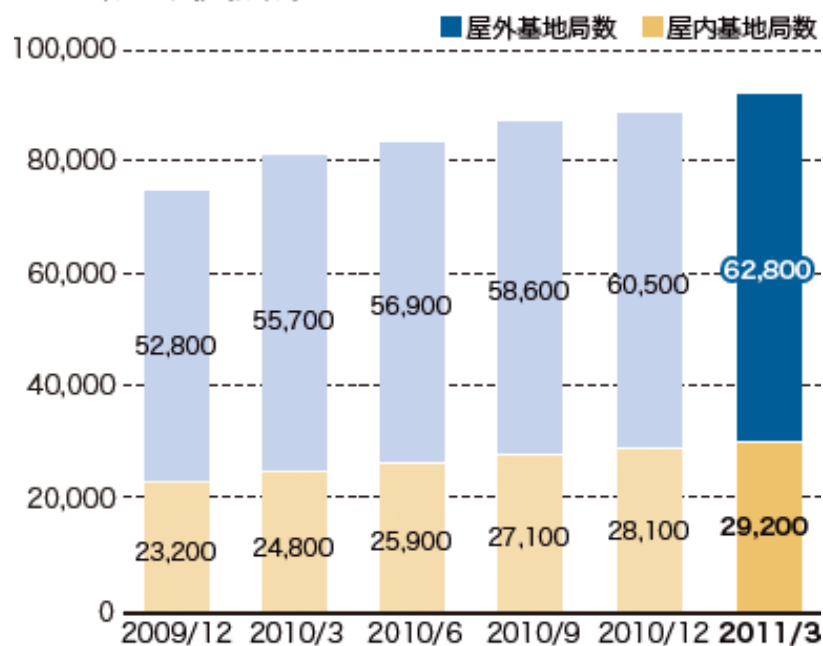
通信エリアの改善・拡大

お客様のご意見・ご要望を踏まえて基地局の設置計画を立案

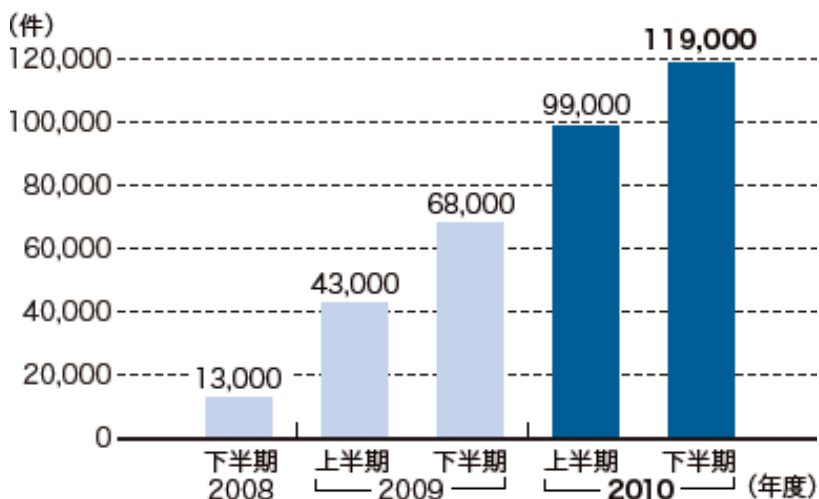
携帯電話をいつでも、どこでもお使いいただけるよう、お客様からいただいた電波状況に関するご意見・ご要望をもとに調査を実施し、基地局の設置を計画しています。
なお、設置工事にあたっては、戸別訪問などを通じて地権者や近隣の皆様に工事のスケジュールや概要を説明しており、工事完了後は、設備の安全性を確認した上で、基地局の運用を開始することとしています。

パソコンや「iモード」で電波状況に関するお客様の声を募集

通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために、「聞かせて！FOMAの電波状況」と銘打って、パソコンや「iモード」で広くお客様から電波状況に関する情報を募集しています。2010年度は約30,000件のご意見をいただきました。お客様からいただいたご意見をもとに、通信品質をさらに改善していきます。

基地局数の推移（概数）

「つながりにくい」との声に応えて、原則48時間以内に電波状況の調査を実施

故障・エリアの通信状況に関する電話窓口（携帯電話からの電話番号「113（無料）」）や、「聞かせて！FOMAの電波状況」などに寄せられた「つながりにくい」というお客様の声に対し、ご希望のお客様には、調査の担当者から連絡後、原則48時間以内に訪問し、調査を実施する取組みを全国で実施しています。
訪問・調査時には、「室内用補助アンテナ」や、電波を増幅して屋内エリアの電波状況を改善する「FOMAレピータ」を用いて、屋内品質の改善に努めています。
また、即時改善が困難な場合も、基地局の増設など改善対策の実施予定や改善結果をお客様へご連絡し、改善にいたるまでのアフターフォローを実施しています。
2010年度は、新聞広告などでこの取組みについての認知を図ったこともあって、年間での訪問件数は約52,000件となり、開始以来の累計は約119,000件となりました。なお、訪問時にはアンケートを実施しており、97%以上のお客様から「満足」との評価をいただいています。
今後もお客様に快適な通信環境をご提供できるよう、さらなる品質改善に努めていきます。

全国エリア訪問件数の推移（累計、概数）

通話が困難な山岳地帯でもエリア拡大を推進

通話が困難な山岳地帯でも通話エリアを順次、拡大しています。すでに、富士山では、登山口である吉田口、須走口、御殿場口、富士宮口から山頂までのエリアで、「FOMA」を提供するために基地局やブースター（増幅器）を設置しているほか、山頂部にも山開きに合わせてブースターを設置しています。
2009年度には、登山ルートとして人気のある日本百名山 ※1を対象に通話品質調査を実施し、その結果に基づいて、2010年度は百名山のうち約4分の1の山で新規基地局の設置やチューニングによるエリア改善を行いました。今後も、つながりにくい場所では引き続き改善対策を講じていきます。

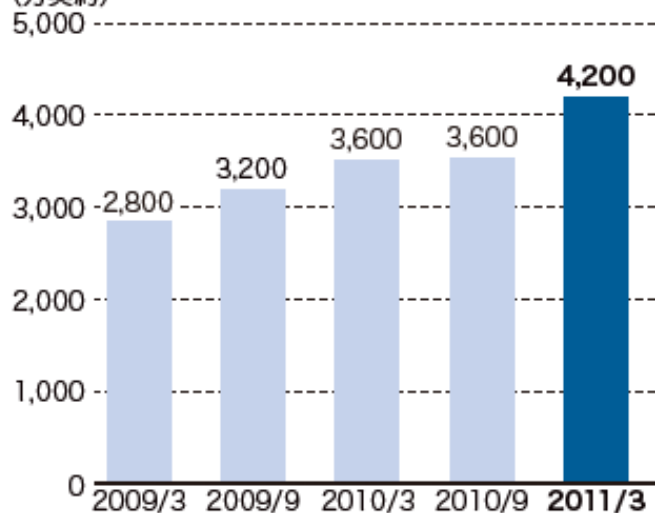
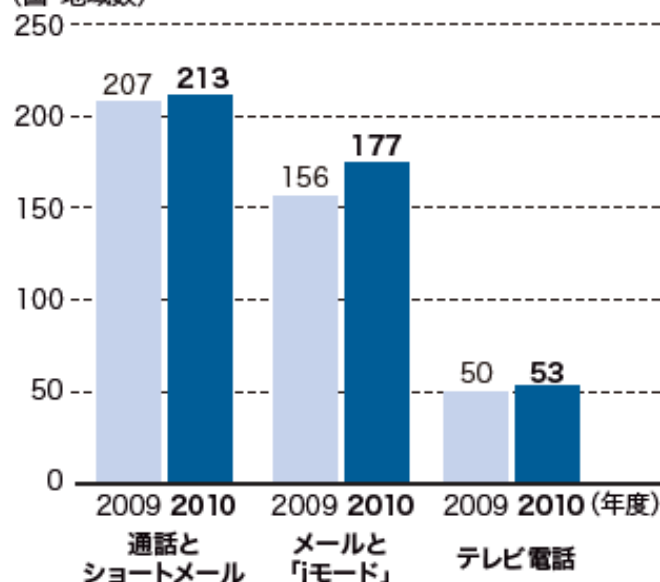
※1 作家の深田久弥氏（1903～1971）が山の「品格」「歴史」「個性」などの基準を設けて選定した日本が誇る百の名峰です。

海外の渡航先で携帯電話を使うお客様に向けて「WORLD WING」サービスを拡充

携帯電話が広く普及するなか、日本国内で使用している携帯電話を海外でもそのままご利用いただける「WORLD WING」サービスのいっそうの充実に取り組んでいます。

2010年度は、海外渡航時におけるパケット通信料が定額になる「海外パケ・ホーダイ」を47の国や地域で利用できるようにしたほか、滞在中の国や地域の情報を配信するサービス「Myインフォメール」および「海外iメニュー」の提供を開始しました。また、ロサンゼルスとバンコクにサポート拠点を設置し、これによって海外でサポート拠点を置いている都市の数は14となりました。

なお、「WORLD WING」サービスに対応している携帯電話の契約数は、2010年9月末時点では3,600万台でしたが、2011年3月末時点では4,200万台に増え、全体の72%に上っています。

2011年度は、利用が拡大しているスマートフォンへの対応に注力し、「海外パケ・ホーダイ」の対象となる事業者の拡大や、スマートフォン向け海外利用アプリケーションの開発を進めるとともに、引き続き海外におけるサポートの拡充にも取り組んでいきます。

通信の安定確保

LTEを利用した高速・大容量のデータ通信が可能なサービス「Xi（クロッシィ）」の提供を開始

新たな携帯電話の通信規格であるLTE（Long Term Evolution）を利用したサービス「Xi（クロッシィ）」を、2010年12月から提供しています。
LTEは、「FOMA」で採用している第3世代の通信方式「W-CDMA」と比べ、さらに高速・大容量のデータ通信が可能です。「Xi（クロッシィ）」では、「FOMA」の約10倍となる受信時最大75Mbps ※1 ※2の高速通信によるデータ通信サービスを提供しています。
サービス開始当初の対応エリアは、東京都、神奈川県、千葉県、愛知県、大阪府の一部ですが、2011年度中に県庁所在地級の都市、2012年度中に全国主要都市へと拡大していきます。対応端末は、USB型データ通信端末「L-02C」「F-06C」やモバイルWi-Fiルーター「L-09C」「BF-01C」などをサービス開始日以降、順次発売しており、2011年秋から冬にかけて、タブレット、スマートフォンも発売する予定です。
また、通信速度は、2014年には現在の約2.5倍の受信時100Mbpsまで高め、光ファイバー回線と同等の回線速度の実現をめざしています。さらに、2011年1月には、LTEをさらに高速化した通信方式「LTE-Advanced」の実験用予備免許を取得し、実証実験を開始。模擬環境下での室内信号伝送実験で、受信時約1Gbps、送信時約200Mbpsの信号伝送に成功しました。今後も、「Xi（クロッシィ）」のさらなる高速・大容量化に向けた研究開発を推進していきます。

※1 一部屋内エリアにおける最大通信速度です。屋外をはじめとするその他エリアについては受信時最大37.5Mbpsとなります。

※2 通信速度は技術規格上の最大値であり、実際の通信速度を示すものではありません。ベストエフォート方式による提供となり、実際の通信速度は、通信環境やネットワークの混雑状況に応じて変化します。

世界最大級のモバイルインターネットサービス、「iモード」の安定提供に注力

世界最大級のモバイルインターネットサービス「iモード」の心臓部である「iモード」センターを安定的に稼働させるために、システム運用と設備運用の両面からさまざまな対策を講じています。
システム運用面では、通信状況をシステム自ら監視し、システムの処理を複数の機器に分散させ、機器のトラブルが発生した場合は、他の機器に処理を切り替える技術を導入しています。さらに、その状況を有人のオペレーションセンターで24時間365日監視するとともに、故障対応の専門スタッフを「iモード」センターに常駐させ、異常発生時に短時間でサービスを復旧できる体制を確立しています。一方、設備運用面では、「iモード」センターがある施設の制震構造化や機器配置の分散化などの対策を行っています。

2つの対策を組み合わせ、大規模イベントなどの開催に対応

大規模なイベントなどで特定の場所にお客様が集中すると、基地局の処理能力を超える膨大な通信が発生して、携帯電話がつながりにくくなる場合があります。こうした状況に備えて、「基地局の負荷分散対策」と「設備の容量向上対策」を実施しています。
基地局の負荷分散対策としては、イベント会場に臨時基地局を設置し、そのカバーエリアを調整することで、会場で発生する通信を分散処理しています。一方、設備の容量向上対策としては、イベント会場をカバーする基地局設備の増設や設備を制御するソフトウェアの設定変更によって、より多くのお客様が利用できる通信容量を確保しています。
2010年度も、神奈川県や新潟県、福岡県などで開催された花火大会をはじめ39のイベントにおいて、これらの対策を実施しました。今後も引き続き、適切な対応を図り、通信の安定性の確保に努めていきます。

災害時への備え

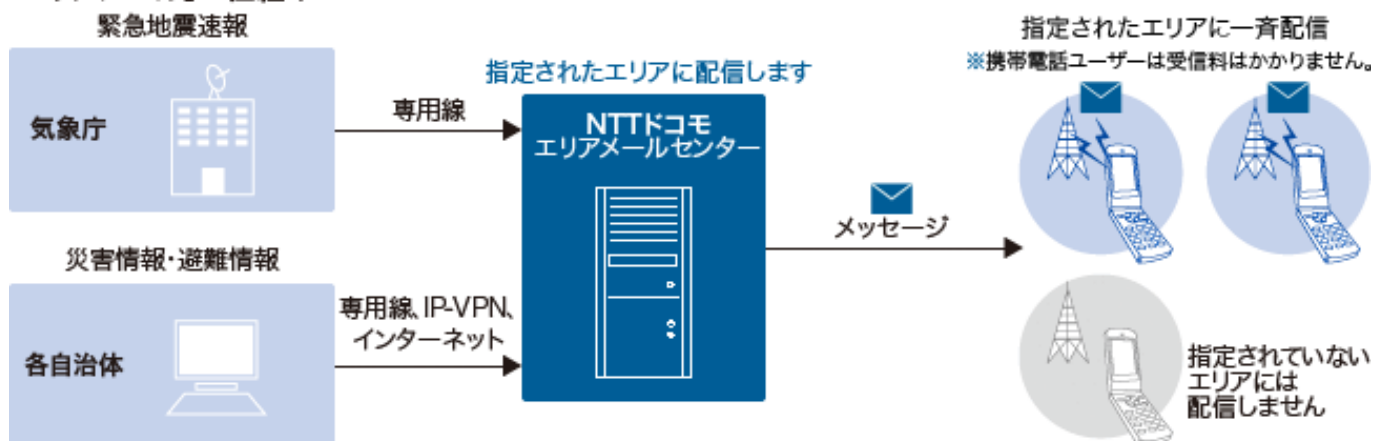
「災害対策の3原則」に基づき、ネットワークの信頼性の向上に注力

災害発生時に、被災者やインフラ復旧に携わる方々をはじめとする多くの人々から必要とされるのが携帯電話です。ドコモでは、そうした非常時に備えて、「システムとしての信頼性向上」「重要通信の確保」「通信サービスの早期復旧」を柱とする「災害対策の3原則」を定め、通信ネットワークの信頼性の向上に継続的に取り組んでいます。

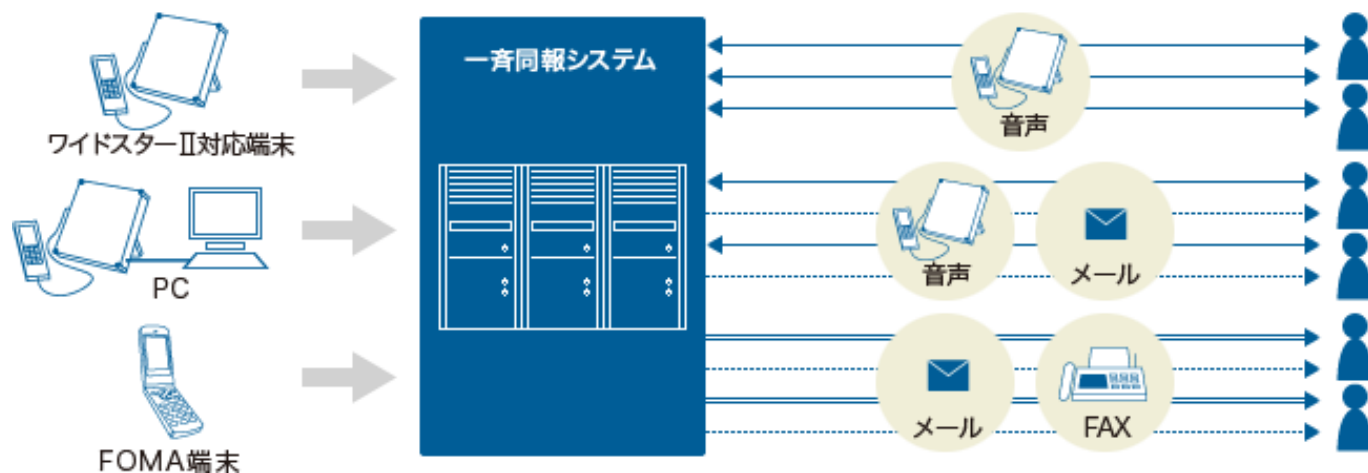
災害対策の3原則

	方針	取組み
原則1 システムとしての信頼性向上	・設備・回線のバックアップ ・建物や鉄塔の耐震補強など、設備自体を強化する	・基地局と基地局の間の伝送路を複数化 ・機器の耐震補強／ケーブルの地下収容
原則2 重要通信の確保	・重要な通信を確保する	・防災機関などに災害時優先電話を提供 ・ネットワークの効率的なコントロール ・自治体などへの携帯電話の貸出
原則3 通信サービスの早期復旧	・ハード面の対策を進める ・ソフト面の対策を進める	・移動基地局車や移動電源車の配備 ・被災時の措置マニュアルの策定／災害対策本部などの組織化／防災訓練の実施

災害情報を一斉配信する緊急速報「エリアメール」を提供

気象庁の緊急地震速報を、強い揺れ(震度4以上)が起こると想定されるエリアの携帯電話に緊急速報「エリアメール」で無料配信しています。
「エリアメール」の技術は、CBS(Cell Broadcast Service)と呼ばれる国際標準の配信方法で、回線混雑の影響を受けにくいという特長があり、メールアドレスを利用することなく特定エリアの携帯電話へ一斉に同報配信することが可能です。また、この「エリアメール」の仕組みを自治体の災害時の広報活動に役立てていただくために、ご契約いただいた地方自治体からの災害・避難情報を指定されたエリア内の携帯電話に一斉配信するサービスも提供しています。
2008年の埼玉県飯能市をはじめ、2010年度末時点で49の自治体に「エリアメール」をご採用いただいています。これらの自治体からは、「住民の生活に重大な影響を与えるような情報を迅速に発信することができた」「操作が簡単で、担当職員の負担が軽減できた」などの評価をいただいています。
また、2010年度は、より迅速な情報配信が可能なETWS(Earthquake and Tsunami Warning System)をエリアメール(緊急地震速報)の配信方法として採用し、機能の強化を図ったほか、政令指定都市の行政区単位に配信できる仕組みを構築しました。住民が多く、面積も比較的大きい政令指定都市では、市全体に「エリアメール」を送信すると、その情報に関係のない住民にも届いてしまう可能性があります。行政区単位に配信することで、より効果的に情報を届けられることになります。
さらに、2011年度から東日本大震災を契機とした「新たな災害対策」として、エリアメール(災害・避難情報)の配信元利用料を無料化しました。地域住民の安心・安全につながる「エリアメール」のさらなる活用を促進しています。
今後も「エリアメール」を支えるシステムの安定性と確実性の維持・向上や配信時間の短縮、利便性の向上に努めます。

広域、多拠点間での同時通報を可能にする「一斉同報通信サービス」の提供を開始

緊急時の通信手段の確保を検討されている官公庁や自治体、また規模の大きなグループ通話機能を必要とされる法人のお客様向けに、2010年7月から「一斉同報通信サービス」の提供を開始しました。
このサービスは、従来のグループ通話サービスでは実現できなかった広域・多拠点間における迅速な情報共有を、「FOMA」や「ワイドスター」などを用いて、音声・FAX・メールという複数の手段によって可能にするものです。サービス開始当初は、携帯電話を利用したグループ通話は最大20ユーザまででしたが、2011年1月に大幅に容量を拡張し、最大200ユーザまで利用できるようにしました。2011年3月末時点で、官公庁や自治体、医療、運送、金融、保険、教育機関などにご導入いただき、「多拠点との電話会議が簡易な操作でできるようになった」「緊急時連絡の迅速化が図れた」といった声が寄せられています。
なお、このサービスの導入にあたっては、特別な音声端末は必要とせず、かつ必要なプラットフォームをドコモが構築するため、お客様は専用のシステムを構築していただく必要がなく、初期・運用コストを抑えて短期間で導入していただくことができます。
今後は、より便利により安心してお使いいただけるよう、サービスの安定運用に努めるとともに、機能のさらなる拡充を進めていきます。

「一斉同報通信サービス」の仕組み

災害時に役立つ「災害用伝言板」のスマートフォン対応を実施

大規模な地震などが発生すると、被災地への安否確認などのために通話が集中して、携帯電話がつながりにくい状態となることがあります。ドコモでは、そうしたさいにも、携帯電話を使って安否情報の登録・確認ができる「災害用伝言板」を提供しています。2011年3月からは、スマートフォンの「spモード」でも利用を可能にしました。
「災害用伝言板」は、震度6弱以上の地震など大きな災害が発生した時に、被災地域のお客様がドコモの携帯電話やスマートフォンからご自身の状況を登録でき、登録された安否情報はインターネットなどを通じて全世界から確認できる災害時専用の機能です。あらかじめ指定した家族や友人に対して、災害用伝言板に登録したことをメールで知らせたり、被災地の方に災害用伝言板への安否情報の登録を依頼したりすることも可能です。
なお、「災害用伝言板」は従来、各携帯電話・PHS事業者が個別に提供していましたが、ドコモをはじめ携帯電話・PHS事業者5社は、災害時における緊急連絡用ツールとしての重要性を考え、各事業者の災害用伝言板を横断的に検索できる機能を協力して開発し、2010年3月から提供しています。
2011年3月11日に発生した東日本大震災では、地震発生当日～6月30日までで447万件の利用がありました。

衛星電話サービス「ワイドスターII」の提供を開始

「ワイドスターII」の対応端末

衛星電話サービスについては「ワイドスター」に引き続き、2010年4月から新サービスである「ワイドスターII」を開始しています。
赤道上空にある2機の静止衛星を使って日本全土と日本沿岸概ね200海里までの海上エリアをカバーする「ワイドスター」および「ワイドスターII」は、地上災害や気象の影響にも強く、24時間365日安定した通信を提供するサービスです。主に山間部、船舶、島しょ部における通信手段として、音声・パケット通信サービス、FAXとの接続サービスをご利用いただけます。
新しく開発した「ワイドスターII」では、従来の「ワイドスター」で最大64kbpsだったパケット通信速度 ※1を、下り最大384kbpsに高速化しています。また、新しいサービスとして、お客様専用の無線チャネルをご利用いただける「帯域占有サービス」、「ワイドスターII」に閉じた衛星専用のPtoPデータ通信 ※2「ダイレクトコネクトサービス」、さらに最大200拠点で同時に通信できる「一斉同報通信サービス」にも対応しています。サービス開始以来、2011年3月末時点で、「ワイドスター」「ワイドスターII」を合わせた契約件数は約40,000に上っており、地方自治体を含む公共機関やマスコミ、金融機関、製造業など幅広く導入していただいています。
今後は、さらに高度で多様なニーズに対応するため、映像伝送やデータ通信、無線LAN端末やスマートフォンとの連携といったソリューションの提案も進めていきます。

※1 通信速度は送受信時の技術規格上の最大値であり、実際の通信速度を示すものではありません。ベストエフォート方式による提供となり、実際の通信速度は、通信環境やネットワークの混雑状況に応じて変化します。
※2 Point to Pointの略。2点間を接続して行うデータ通信のことです。

万一のさいに役立つ情報をまとめた災害対策普及冊子「もしもに備えて」を作成・配布

「もしもに備えて」の表紙

災害対策への取組みをさらに多くのお客様にご理解いただくため、これまで培ってきた災害対策に関するノウハウを集約した災害対策普及冊子「もしもに備えて」を、自治体との防災訓練や防災対策イベントなどで参加された皆様に配布しています。ドコモの災害対策のほか、「災害用伝言板」の詳しい使い方や緊急速報「エリアメール」の紹介など、「もしも」の時に役立つ情報をイラスト付きのわかりやすい表現でまとめています。
2010年度は、「災害用伝言板」を利用する機会が少ない高齢のお客様を主な対象に、「災害用伝言板」のご利用方法の紹介に特化した「もしもに備えて・災害用伝言板」も作成しました。
今後も、ドコモの新たな防災計画などを踏まえて掲載内容の充実を図り、携帯電話を通じてお客様に安心・安全を提供していきます。

移動電源車や衛星エントランス搭載移動基地局車の配備を推進

衛星エントランス搭載移動基地局車

災害時の通信の確保と早期復旧に向けた備えとして、基地局の停電に対応する移動電源車を全国の拠点に配備しています。2010年度は新たに2台を導入し、計72台となりました。
また、衛星回線を使ってネットワークとの通信を確保する衛星エントランス搭載移動基地局車の配備を進めており、2010年度は新たに1台を導入し、配備台数は計10台となりました。
2011年3月11日に発生した東日本大震災では、移動電源車30台、衛星エントランス搭載移動基地局車を含めた移動基地局車31台が出動し、被災地における通信の早期復旧に努めました。
今後は、災害によって交通が遮断された地域や離島などでも運用できる可搬型の衛星エントランス装置を導入する予定です。

災害対策基本法に基づき「防災業務計画」を整備

災害対策基本法に基づく指定公共機関として防災措置を円滑かつ適切に遂行するために、「防災業務計画」を定めており、防災対策の推進に努めています。

自衛隊と災害時における相互協力協定を締結

災害対策の一環として、陸上自衛隊の各方面隊との間で災害時における相互協力協定を締結しています。
この協定によって、ドコモは災害復旧活動に使われる携帯電話を陸上自衛隊に貸し出し、陸上自衛隊はドコモの災害対策機器などを被災地へ迅速に運搬することとしています。
2011年3月11日に発生した東日本大震災においても、この協定に基づく相互協力を実施しました。

大規模災害に備えた総合防災訓練を実施

総合防災訓練の様子

大規模災害発生時の対応の習熟と検証を目的にした総合防災訓練を年1回実施しています。2010年度は、10月7日に、東海地震の発生を想定し、本社災害対策本部と全支社を電話会議で結ぶ情報伝達訓練と、静岡市の駿府公園を会場とする現地訓練を実施しました。
情報伝達訓練には本社本部と全支社が参加し、「支社が被災した場合の本社～支社間の連携」「被害が甚大な場合の支社相互間の連携」について、指揮命令、状況把握・管理、発生課題の解決といった一連の対応を訓練。東海地震では予知体制が敷かれていることを踏まえ、「注意情報」の発令段階からの対応を確認しました。
また、現地訓練には、ドコモのほか、静岡県、静岡市や静岡県警察本部、陸上自衛隊などから約110名が参加。基地局救済訓練のほか、災害対策車両や関係者の参集訓練、貸出し用携帯電話などの運搬訓練、復旧機器の輸送訓練、復旧車両の通行支援訓練などを実施し、大規模災害発生時における外部機関と社内関連部署との連携の有効性について確認しました。
今回の訓練では、災害時における携帯電話の有効性を知っていただく場としても活用するため、従来よりも多い約100名の地元自主防災組織の代表者を招待。現地会場隣の静岡市市民文化会館で災害時の携帯電話の有効活用に関するセミナーを開催し、緊急速報「エリアメール」、衛星携帯電話など災害時に有効なサービスを体験していただける場を設けました。
今後は、東日本大震災の経験と対応を踏まえた防災訓練を計画し、実施していく予定です。

「危機管理産業展2010」に出展

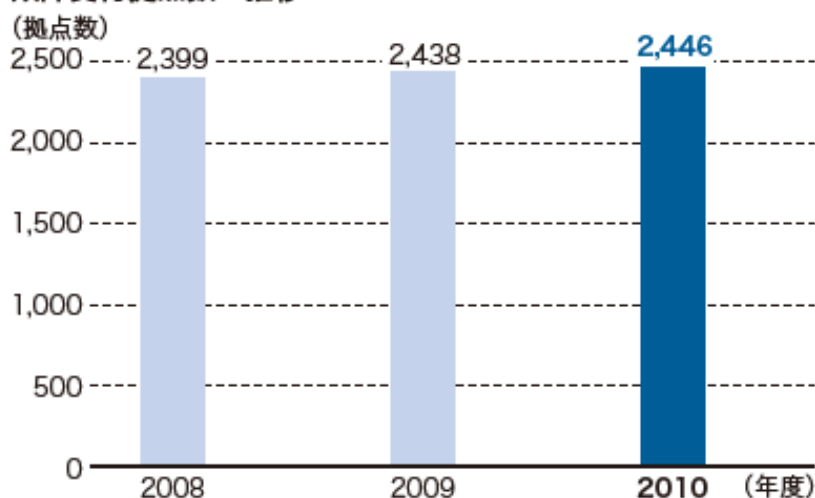
「危機管理産業展2010」の様子

2010年10月、危機管理に関する総合展示会「危機管理産業展2010」が東京ビッグサイトで開催されました。
この展示会にドコモは、「総合的な防災力向上に貢献するICT」をテーマにNTTグループ各社とともに出展。2010年4月にサービスを開始した衛星電話サービス「ワイドスターII」や「一斉同報通信サービス」など、大規模災害時に有効なソリューションやサービスを紹介しました。
会場で実施したお客様アンケートでは、「ワイドスターII」への関心度を問う項目が上位に入るなど、携帯電話を活用した災害対策に関心をおもちのお客様が多かったことから、2011年度も災害対策に貢献するソリューションやサービスの認知向上を図っていく予定です。

製品安全の確保

設計から販売後まですべての過程で製品の安全性に配慮

携帯電話メーカーとともに設計段階から安全性に配慮した製品開発に努めています。
メーカーの設計基準のみに頼らず、ドコモの安全性基準をメーカーに提示するとともに、製品の開発時に電気的特性や堅牢性などの安全性試験を実施して、製品の発売までに安全性を確認しています。
また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓口として故障受付拠点を全国に配置しており、故障した携帯電話をお預かりするさいにも代替機を貸し出すなど、お客様の利便性を損ねることがないよう努めています。さらに、重大な不具合などが発生した場合には、副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催。不具合の内容と原因を確認した上で対応方針を迅速に決定しています。

故障受付拠点数の推移

標準的な品質管理フロー

プロセス	作業内容	主管部
設計(ガイドラインの策定)	● 携帯電話の安全性に関わる基準を作成	移動機開発部など
↓ 試作機の品質検査	● 有害物質を使用していないかの確認 ● 携帯電話が異常発熱していないかの確認 ● 携帯電話ハードウェアの性能確認 ● 電池パックの安全性チェック	移動機開発部など
↓ 導入の判定	● 開発段階における携帯電話の安全性・性能の最終確認	端末サービス部、販売関連部署など
↓ 量産機の品質検査	● 仕様書をもとに携帯電話の検査を実施	資材部
↓ 発売		
↓ アフターサービス	● 故障受付対応、品質管理	端末サービス部など

自動更新機能などで携帯電話のソフトウェア不具合に対応

携帯電話のソフトウェアに不具合があった場合には、不具合を改善したソフトウェアを公開し、お客様にアップデート（更新）をお願いしています。これにより、お客様のご来店は不要となります。
さらに2007年に発売した「905iシリーズ」以降の機種には、ソフトウェアの自動更新機能を搭載。お客様自身で操作をすることなくソフトウェアを自動的に最新版にアップデートし、常に正常なソフトウェアをご利用いただけるようにしています。

ソフトウェアアップデートへ

研修や資格認定制度で、故障受付業務を担当するスタッフのレベルを向上

携帯電話などの故障修理依頼に適切に対応するため、故障受付業務を担当しているドコモショップのスタッフを対象に、故障原因の特定から機能回復までのプロセスや、ドコモのアフターサービスの知識やスキルを習得する研修を実施しています。また、一定以上の知識やスキルを習得したスタッフを社内資格で認定し、スタッフのレベル向上に取り組んでいます。
さらに、これらのスタッフを指導するリーダーを育成するために、より高度な知識やスキルの習得を目的とした研修制度と、指導員としての資格認定制度も用意しています。
今後も、こうした研修・資格制度を継続することで、全国のドコモショップスタッフの応対品質のさらなる向上と、応対スキルの均質化を図っていきます。

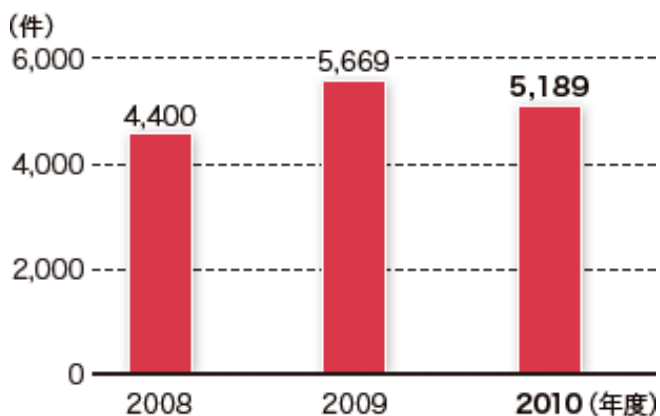
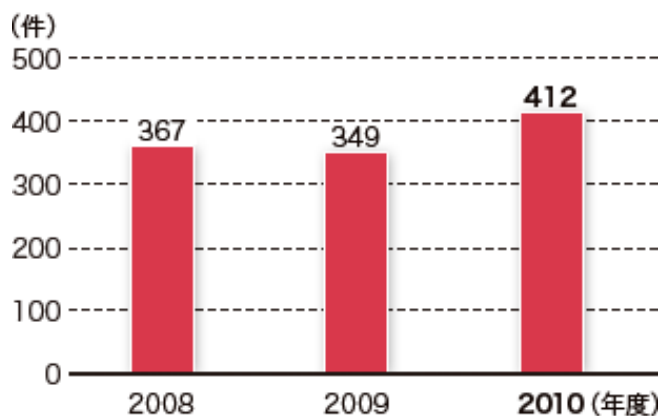
「ドコモ スマートフォン LYNX SH-10B」の一時販売停止について

2010年7月に発売した「ドコモ スマートフォン LYNX SH-10B」のソフトウェアについて不具合が確認されたため、9月9日から販売を一時停止していましたが、不具合が解消されたため、10月2日から販売を再開しました。
販売の一時停止は、次の2件の不具合が判明したためです。
（1）悪意のあるアプリケーションがインストールされた場合に、お客様のキーボード操作履歴が第三者によって取得される可能性がある。
（2）電話帳の登録名に「，（コンマ）」を使用している場合、メール送信時に正しい宛先にメールが送信されず、電話帳に登録された他の人（「，」の前後と同一の登録名の人）へメールを送信してしまう場合がある。
すでに購入していただいたお客様（2010年9月8日時点で累計販売台数約7,000台）へは、個別にご連絡の上、（1）については9月13日までに、（2）については同24日までに、それぞれ改善ソフトウェアを提供し、不具合が解消されました。
また、ソフトウェア更新済みの製品が準備できたことから、全国一斉に販売を再開しました。
ご愛用のお客様にはご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。今後ともサービス向上に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようよろしくお願い申し上げます。

基本的な考えと2010年度ハイライト

携帯電話による犯罪や
トラブルを防止し
安心・安全なモバイル社会の
実現をめざします

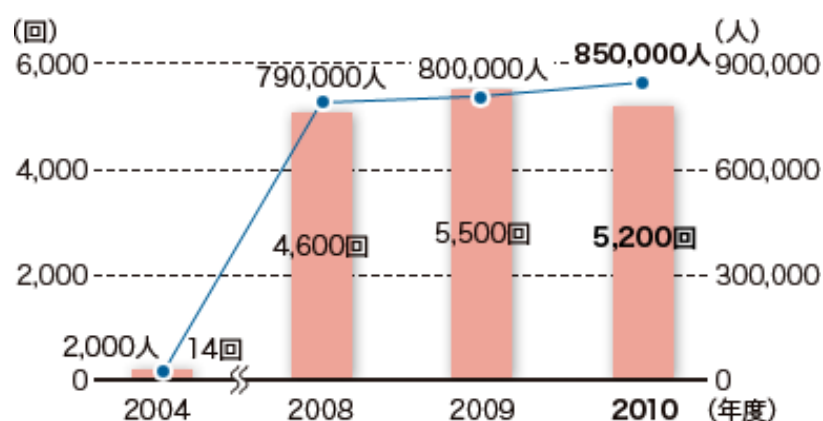
携帯電話の普及がもたらす「光」と「影」

携帯電話の普及は人々の生活スタイルを変え、より便利で豊かなコミュニケーションの実現に貢献してきました。しかしその一方で、有害サイトへのアクセスや犯罪への利用といった、新たな社会問題も生じています。国内携帯電話市場において、シェア約5割、約5,801万のお客様をもつドコモは、業界のリーディングカンパニーとして、こうした携帯電話をめぐる「影」にも積極的に目を向け、「安心・安全」なモバイル社会の実現に取り組んでいます。

警察庁広報資料・発表資料より

「安心・安全を実現して」に関する主な取組み

子どもたちが安心して使えるツールであるために

携帯電話の利用率は小学生で約3割、中学生で約6割、高校生では約9割にも上ります。こうした子どもたちが携帯サイトで有害な情報にふれたり、"出会い系サイト"などを通じて犯罪やトラブルに巻き込まれたりすることを未然に防ぐべく、ドコモは有害サイトへのアクセスを防ぐ「アクセス制限サービス」を提供。2009年4月からは未成年のお客様の新規契約において同サービスの申込みを原則としています。また、制限対象のサイトを保護者が設定できるカスタマイズサービスも設けています。
一方で子どもたちへの啓発にも力を入れ、ドコモ社員講師が携帯電話使用時のルールやマナー、犯罪・トラブルへの対処方法を教える「ケータイ安全教室」を2004年度から全国の学校で開催。2010年度は約5,200回、約85万人が参加し、累計では約19,300回、約312万人の方に受講していただきました。また、2010年度も前年度同様に全都道府県の教育委員会と相談して、「ケータイ安全教室」の映像教材を全国の約32,000校に無料配布しました。

「ケータイ安全教室」開催回数・参加者数の推移(概数)

高齢化社会の進展を踏まえて

シニア向けのケータイ安全教室

高齢化社会の進展とともに、シニア層にも携帯電話の普及が広がる一方で、"振り込め詐欺"などの犯罪やトラブルに巻き込まれるケースも増えています。そこでドコモでは、2009年からシニア向けの「ケータイ安全教室」も開始しました。
2010年度は約800回、約17,700人が参加し、累計では約1,400回、約32,400人の方に受講していただきました。

より「安心・安全」なモバイル社会の実現に向けて

スマートフォンの登場で携帯電話でのインターネット利用がますます増えており、ドコモが提供する次世代移動通信サービス「Xi（クロッシィ）」などによってネット上のコンテンツもさらに多様化が予想されます。こうした状況を踏まえ、ドコモではスマートフォン向け「アクセス制限サービス」の提供を開始しました。
また、ドコモが運営している「モバイル社会研究所」では、携帯電話がもたらす影響を光と影の両面について解明することを目的に各種調査・研究などを行っており、その成果を国内外に発信しています。このほかにも、社外有識者によって構成される「アドバイザリーボード」において、携帯電話の普及・拡大と利便性の向上にともなって発生した社会的課題やその課題に対してドコモが果たすべき役割などについて貴重なアドバイスをいただいています。
ドコモでは、こうしたご意見も参考にしながら、携帯電話を悪用した新たな犯罪やトラブルからすべてのお客様を守るための取組みを強化するとともに、より健全なモバイル社会の実現に向けた啓発や提案を推進していきます。

TOPICS1

シニアの方々のコミュニケーションを深める「ケータイ安全教室」を開催

ドコモ・サービス（株）
ビジネス営業本部 社会環境サービスセンター ケータイ安全教室担当
大久保 亜貴果

シニア向け「ケータイ安全教室」では、トラブルなどから身を守る方法だけでなく、携帯電話の基本的な操作方法もわかりやすくご紹介しています。最近は「携帯電話を使えるようになって、家族を驚かせたい」とご家族に内緒で参加されるお客様も増えています。そうしたお客様が熱心に受講されている姿を見ると、素敵なご家族と楽しく会話する姿が頭に浮かんで大変嬉しく思います。私にとって「ケータイ安全教室」は、携帯電話が人と人との絆を深めるツールであることを実感する場でもありますね。

TOPICS2

「アドバイザリーボード」のご示唆を踏まえ
安心・安全なモバイル社会づくりを推進

経営企画部 ガバナンス・組織担当　荻原 拡

ドコモでは、各界の有識者の方々から経営全般についてご意見・ご提案をいただく場として「アドバイザリーボード」を設置しています。2010年8月に開催したアドバイザリーボードにおいては、携帯電話の普及・拡大と利便性の向上にともなって発生した社会的課題から青少年を守る取組みをテーマとし、「ケータイ安全教室」の開催などのドコモの取組みに対して一定の評価をいただくとともに、社会へのより積極的な働きかけが必要とのご示唆をいただきました。ドコモでは、アドバイザリーボードのご示唆を踏まえ、事業運営やCSR活動を通じて安心・安全なモバイル社会の実現に貢献していきます。

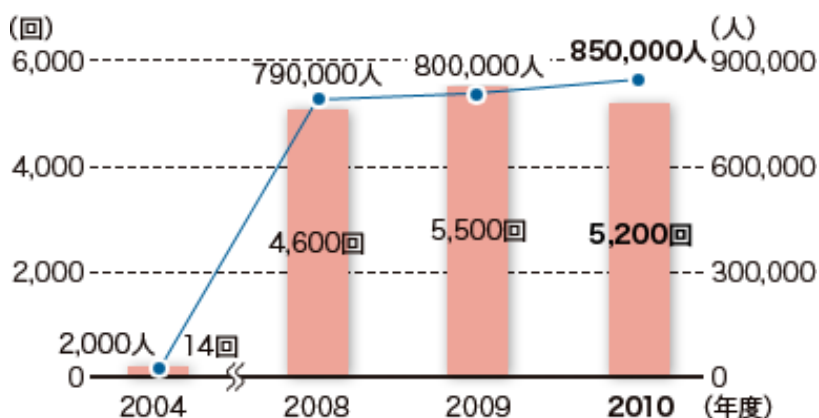
子どもたちへの配慮

携帯電話をめぐる危険・トラブルから子どもたちを守る取組みに注力

日本国内の携帯電話の契約数は、2011年3月末現在、約1億2,000万台となっており、ほぼ1人に1台普及している状況です。携帯電話をもつ子どもも多く、いつでも家族と連絡を取り合えることが子どもたちの利便性や安全の大きな力となっている反面、有害な情報にふれたり、トラブルに巻き込まれたりするケースも増えています。
こうしたなか、ドコモは、昨今のスマートフォンの急速な普及なども踏まえて、2010年度から「iモード」で提供している「アクセス制限サービス」を「spモード」でもご利用いただけるようにしました。
今後も、子どもたちがより安心・安全に携帯電話を利用できるよう各機能を強化し続けていきます。

全国の学校や団体向けに「ケータイ安全教室」を開催

携帯電話は、生活のあらゆるシーンで使われるようになりました。それにともない、「安心・安全な使い方」や「使用時のルールやマナー」が大きな関心事となっています。また、最近では、出会い系サイトや架空請求など、携帯電話をめぐる犯罪やトラブルに巻き込まれる子どもたちが増加しています。
そうしたなか、ドコモは2004年から全国の学校や団体に講師を派遣して、携帯電話使用時のルールやマナー、犯罪・トラブルへの対処方法などを啓発する「ケータイ安全教室」を開催しています。2010年度は約5,200回開催し、約85万人の方に受講していただきました。累計での開催数は約19,300回、参加人数は約312万人にのぼっています。
「ケータイ安全教室」教材は最新の事例・内容を反映し作成しています。（財）消費者教育支援センター主催の第7回消費者教育教材表彰（企業・業界団体）において小学生用テキストが優秀賞を受賞しました（2010年3月23日発表）。ドコモでは、今後も授業内容や教材の改善を進め、携帯電話の安心・安全な利用環境づくりに取り組んでいきます。

「ケータイ安全教室」開催回数・参加者数の推移(概数)

「ケータイ安全教室」の映像教材を全国の小中学校に配布

携帯電話を安心・安全に使うための知識を子どもたちに自ら教えたいという教員の方々のために、「ケータイ安全教室」の映像教材（DVD）を製作しています。
このDVDには携帯電話をこれからもつ、またはもち始めの頃の子どもたちに携帯電話の安心・安全な使い方、使う上での基本的なルールやマナーについて説明する「入門編」、携帯電話を使い慣れてきた子どもたちに携帯電話の安心・安全な使い方、使う上でのルールやマナー、ネットコミュニケーションや個人情報漏洩など、被害者と加害者、それぞれの観点で具体的な事例を紹介しながら説明する「応用編」、「子どもとネット社会」の現状などについて説明する「保護者・教員編」の3編を収録しています。また、2010年度版では指導のポイントや授業進行例などをまとめた「指導ガイド」も同梱しています。
この映像教材（DVD）は再生ボタンを押すだけで簡単に「ケータイ安全教室」が実施可能な内容となっており、ホームルームやセーフティ教室、保護者会などの場で多くの学校に活用していただいています。
2010年度も昨年度同様に全都道府県の教育委員会と相談して、全国の小中学校約32,000校に無料配布しました。
2010年からは映像教材の効果的な活用方法や授業の展開方法についてご紹介する「教職員向け講習会」も新たに開始しています。

有害サイトへのアクセスを防ぐ「アクセス制限サービス（フィルタリングサービス）」の機能をさらに拡充

出会い系などの有害サイトへのアクセスを未然に防ぐために、「アクセス制限サービス（フィルタリングサービス）」を提供しています。
このサービスには、小学生低学年、小学生高学年、中学生、高校生の学齢に応じたメニューがあり、お客様の判断でサイトやカテゴリの一部について個別に閲覧可否を設定できる「アクセス制限カスタマイズ」機能も用意しています。お子様のご利用状況に合わせて曜日ごとに1時間単位でアクセスを制限できる「時間設定」のほか、2010年度はその制限時間帯に「iモードメール」の利用可否も選択できるように改善。さらに、昨今のスマートフォンの急速な普及を踏まえて、「spモード」でも、この「アクセス制限サービス」と「アクセス制限カスタマイズ」機能を提供しています。
また、ドコモでは、請求書の同封物や携帯電話カタログなどでお子様に安心してお使いいただくためのこうした情報を紹介し、その利用促進に努めています。
なお、「iモード」を新規でご契約の未成年の方には、2009年4月に「青少年インターネット環境整備法 ※1」が施行されたことから、原則としてフィルタリングサービスをお申込みいただいています。

※1 正式名称は「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」です。

<table>
<tr><th rowspan="2"></th><th rowspan="2">アクセス制限
サービスの種類</th><th colspan="2">サイト閲覧の可否</th><th rowspan="2">【追加申込み】
アクセス制限カスタマイズ</th></tr>
<tr><th>iモードメニューサイト</th><th>一般サイト</th></tr>
<tr><td>小学生
低学年向け</td><td>Web制限 ※ 2
Webサイトへのアクセスを制限し、通話とメール機能のみ利用できます。</td><td colspan="2">×
ドコモが提供する一部のサイトを除く</td><td rowspan="5">サイト設定
アクセス制限対象のサイトを個別にアクセス可能にすることができます。

カテゴリ設定
アクセス制限対象のカテゴリ（サイトの分類）を個別に変更することができます。

時間設定
ウェブサイトへアクセス制限する時間帯を個別に設定することができます。また、ウェブサイトへのアクセスを制限している時間帯においてiモードメールの利用可否を選択できます（通話は利用できます）。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">小学生
高学年向け</td><td rowspan="2">キッズ iモードフィルタ
グラビア・コミュニティサイトなどを除いたiモードメニューサイトを閲覧可能です。一般サイトにはアクセスできません。</td><td>○
下記以外のiモードメニューサイト</td><td rowspan="2">×
iモードメニューサイト以外のすべてのサイト</td></tr>
<tr><td>×
グラビア・コミュニティサイトなどアクセスが制限されるカテゴリに該当するサイト ※ 3</td></tr>
<tr><td rowspan="2">中学生向け
高校生向け</td><td rowspan="2">iモードフィルタ
アクセスが制限されるカテゴリに該当するサイトを除いたiモードメニューサイト、一般サイトとEMA ※ 4が認定するサイトにアクセスできます。</td><td colspan="2">○
下記以外のサイト、EMA ※ 4が認定するサイト</td></tr>
<tr><td colspan="2">×
アクセスが制限されるカテゴリに該当するサイト ※ 3</td></tr>
</table>

※ 2 「Web制限」では「アクセス制限カスタマイズ」の「カテゴリ設定」はご利用いただけません。

※ 3 アクセス制限の対象カテゴリ：
不法（違法と思われる行為、違法と思われる薬物、不適切な薬物利用）、主張（軍事・テロ・過激派、武器・兵器、告発・中傷、自殺・家出、主張一般）、アダルト（性行為、ヌード画像、性風俗、アダルト検索・リンク集）、セキュリティ（ハッキング、不正コード配布、公開プロキシ）、ギャンブル（ギャンブル一般）、出会い（出会い・異性紹介、結婚紹介）、グロテスク（グロテスク）、オカルト（オカルト）、コミュニケーション（ウェブチャット、掲示板、IT掲示板）、成人嗜好（娯楽誌、喫煙、飲酒、アルコール製品、水着・下着・フェチ画像、文章による性的表現、コスプレ）
上記は対象カテゴリに該当するサイトとして、ネットスター（株）より提供されたURLデータベースに登録されているURL情報に基づきサイトおよびアプリへのアクセスを制限するものであり、内容を個別に確認し、アクセス制限するものではありません。

※ 4 （社）モバイルコンテンツ審査・運用監視機構の略です。

子どもの携帯電話利用に関する不安に応える「ドコモあんしんホットライン」を運営

子どもの携帯電話利用に関するトラブルや、利用マナー、迷惑メール対策などのドコモの各種安心・安全サービスに関するお問い合わせに専門的に対応する「ドコモあんしんホットライン」を設けています。2010年度は「アクセス制限サービス」や「迷惑メール対策」などについて約33万件のお問い合わせをいただきました。
そうしたお問い合わせのなかで、「アクセス制限カスタマイズ」の時間設定について、「サイト閲覧だけでなくメールも制限対象にしてほしい」という声が多く寄せられたことから、「iモードメール」の送受信も制限するように改善。また、迷惑メール対策では、冬春モデルの一部機種で受信メール表示画面のサブメニューなどから「迷惑メール報告」を選択することで、「受信日時」や「送信元アドレス」などを入力せずに、より簡単な操作での情報提供を可能としました。

登下校時のトラブルから子どもを守る「こども110番の店」の取組みを推進

近年、子どもたちが学校の登下校時などにトラブルに巻き込まれる事件が多発していることから、全国のドコモショップを、トラブルに巻き込まれそうになった時に駆け込み、助けを求めることができる「こども110番の店」として、子どもたちを犯罪から守る取組みを推進しています。「一時保護」や「警察や学校への通報」など、店舗それぞれで自治体の「こども110番」に関する運用ルールなどに準じて具体的な対応を定めて、子どもたちの保護に努めています。

高齢者への配慮

高齢化社会の進展を踏まえて、シニア向け「ケータイ安全教室」も開催

高齢化社会の進展を踏まえて、2009年からシニア向けの「ケータイ安全教室」も地域コミュニティなどの団体に講師を派遣して開催しています。2010年度は約800回開催し、約17,700人の方に受講していただきました。累計での開催数は約1,400回、参加人数は約32,400人にのぼっています。
内容は2部構成としており、第1部では「被害者にならないために」をテーマにシニア層に被害者が多い振り込め詐欺などの犯罪から身を守るための対策を説明し、第2部では「身を守るために」をテーマに「災害用伝言板」や緊急速報「エリアメール」など災害時に身を守るためのサービスや携帯電話をなくしてしまった場合の対処方法などを紹介しています。
2010年からは、講義を聞くだけではなく実際に携帯電話を使ってみたいとのご要望を受け携帯電話操作も体験いただける内容のカリキュラムもご用意しています。

迷惑メール・迷惑電話への対応

迷惑メールの撲滅に向けて対策機能の強化を継続

お客様に「iモードメール」を安心してご利用いただくために、「迷惑メールを送信させない」「メールアドレス収集目的の宛先不明メールをブロックする」「迷惑メールを受け取らない設定機能を提供する」という方針のもと、迷惑メール対策機能の強化に継続的に取り組んでいます。
例えば2009年度は、迷惑メールの「受信／拒否設定」を簡単にできる機能を搭載した機種を発売。設定件数も、従来の40件から120件に拡大しました。また、2010年の冬から2011年の春にかけて発売した13機種には、「迷惑メール報告」機能を追加。迷惑メールを選択して、サブメニューの「迷惑メール報告」を選択後、送信ボタンを押すだけの簡単な操作で、ドコモへ迷惑メールの情報を提供できるようにしました。
このように、ドコモでは迷惑メールに対してさまざまな対策を講じ、一定の効果は上がっているものの、迷惑メールの送信手口やパターンは日々多様化・巧妙化しており、依然としてお客様からはお問い合わせやご相談をいただいています。
今後も引続き、よりお客様に快適にメールをご利用いただけるよう対策を強化していきます。

着信履歴を残すことなく自動的に電話を終了させる「迷惑電話ストップサービス」を提供

迷惑電話やいたずら電話への対策として、「迷惑電話ストップサービス」を提供しています。
これは、あらかじめ迷惑電話として登録しておいた番号からの着信に対して、自動ガイダンス「おかけになった電話番号への通話は、おつなぎできません」で応答し、お客様の携帯電話に着信履歴を残すことなく電話を自動的に終了させるサービスです。

マナーへの配慮

携帯電話の利用を控えたいお客様への対応としてマナー対策機能・サービスを用意

携帯電話の利用を控えたい公共の場所でのマナー対策や自動車などを運転中の安全対策、また携帯電話の使用を禁じられている場所での対応などのために、「公共モード（ドライブモード）」と「公共モード（電源OFF）」を用意しています。
「公共モード（ドライブモード）」は、携帯電話の利用を控えたい場合に発信者へガイダンスを流して通話を終了する携帯電話の機能で、お客様の携帯電話の着信動作（着信音、振動、発光など）もありません。一方、「公共モード（電源OFF）」は、電源を切ることが求められる飛行機や病院のなかにいるさいにご利用いただくネットワークサービスで、その旨を伝える音声ガイダンスを流して発信者の通話を終了します。

不正利用の防止

行政や他の携帯電話事業者とともに振り込め詐欺の防止対策を推進

振り込め詐欺による被害が大きな社会問題となっていることを受けて、不正契約された携帯電話を用いた振り込め詐欺の防止を強化するために、行政や他の携帯電話事業者などとともに次の対策を実施しています。

主な振り込め詐欺防止対策

受付審査の強化

- 個人契約の利用料金の支払方法を原則としてクレジットカードまたは銀行口座引落に限定。ドコモショップなどの店頭でクレジットカードやキャッシュカードを確認。
- 警察から本人確認の求めがあり、本人確認に応じていただけずに利用停止となった回線に関する契約者情報を事業者間で共有、受付審査に活用。
- 同一名義での大量不正契約を防止するため、原則として、同一個人名義での契約回線数を、当社が定める回線種別ごとに最大5回線までに制限。

警察への情報提供

- お客様に事前に説明した上で、運転免許証などの本人確認書類に偽造などの疑いがある場合はその情報を警察に提供。

不正入手された携帯電話機に対するネットワーク利用を制限

盗難や契約時における本人確認書類の偽造などによって不正に入手された携帯電話機の一部が市場に流通しているため、携帯電話機の不正入手が明らかになった場合、ドコモショップなどの申告に基づいて、「Xi（クロッシィ）」「FOMA」サービスの音声・パケット通信の利用をネットワーク側で制限しています。
また、ドコモのウェブサイトや「iモード」サイトで携帯電話機の固有番号（製造番号）を入力することで、ドコモショップなどの販売店以外で携帯電話機を購入されるお客様にネットワーク利用制限対象の携帯電話機であるかを確認していただける仕組みも用意しています。
さらに、インターネット上での不正入手携帯電話機の流通防止策として、下記のインターネットオークションサイト運営会社4社に対して、携帯電話機の出品時には固有番号（製造番号）の記載を義務づけるよう要請し、対策を実施していただいています。

携帯電話機の固有番号（製造番号）記載を義務化したインターネットオークションサイト運営会社（順不同）

- 楽天オークション（株）（運営サイト：楽天オークション）
- （株）ディー・エヌ・エー（運営サイト：ビッダーズ）
- （株）モバオク（運営サイト：モバオク）
- ヤフー（株）（運営サイト：Yahoo!オークション）

遠隔操作などで「おサイフケータイ」のセキュリティを確保

電子マネーでの決済機能やクレジットカードの機能などを、携帯電話に組み込んだICカードに搭載できる「おサイフケータイ」は、セキュリティ対策が不可欠です。
そこで、紛失や盗難に遭った場合でも、ドコモに連絡をいただくことで、遠隔操作によっておサイフ機能を含む携帯電話のすべての機能をロックするサービスを用意しています。また、普段はお客様の操作でICカードにロックをかけて、必要な時だけ解除するという使い方も有効なセキュリティ対策となることから、ウェブサイトや取扱説明書などで紹介しています。

セキュリティについてへ

情報セキュリティの確保

システムセキュリティの強化と研修で個人情報漏えいの防止を徹底

ドコモショップでの研修などで
使用しているテキスト

5,801万件の個人・法人のお客様情報をお預かりする会社として、情報漏えい防止のためのセキュリティ対策にはとくに力を入れています。
お客様情報を管理するシステムは、使用できる社員を最小限とし、担当者ごとに取り扱える情報を制限しています。その上で、システムを使用するさいは都度生体認証※1を必須とし、利用履歴のチェックも定期的に実施しています。さらに、情報を暗号化して管理することで、無断で持ち出されても意味をなさないものとしています。
そうした対策とともに、社員の個人情報保護に対する意識の向上を図るために、派遣社員を含むすべての社員・役員に年1回以上の研修を実施しています。あわせて、ドコモショップに対する取組みとして、研修を年1回以上実施するとともに、情報管理が適切になされているかの確認を毎月行っています。

※1 指紋、顔、声などの身体的特徴によって、利用者本人であるかどうか確認する仕組みです。パスワードに比べ、原理的になりすまししにくい認証方式です。

【TOPICS】セキュリティ基準ISO/IEC27011の認証を国内で初めて取得

2010年9月、「iモード」サービスを提供しているシステム（CiRCUS）の運用・保守業務に対して、「電気通信事業者向けのセキュリティ基準であるISO/IEC27011」および「電気通信分野における情報セキュリティ確保に拘わる安全基準」を加えた認証を国内で初めて取得しました。
このことは、約4,800万ものお客様にご利用いただいている「iモード」サービスが、サイバー攻撃、ネットワーク輻輳、スパムメール、ハードウェアやアプリケーションの障害などの脅威に対して、強固なセキュリティ体制下にあることを意味しています。しかし、情報セキュリティのリスクも日々変化していることから、今後も移動通信のリーディングカンパニーとしてさらなるセキュリティの改善・強化を推進していきます。

電波の安全性への配慮

「電波防護指針」や法規制の順守を徹底

電波の安全性は社会的な関心事項の一つです。なかでも、携帯電話の電波が人体に与える影響については、50年以上にわたって調査研究が行われており、WHO（世界保健機関）や総務省が精査した結果に基づいて、国の「電波防護指針」や法規制が策定されています。ドコモは、同指針や法規制を順守して基地局を運用するとともに、携帯電話が発する電波についても指針値を下回っていることを確認しています。
また、社員が電波防護に関する法規制の動向や国内外の最新の研究成果などを把握できるよう、社内外の専門家による講演会を定期的に実施しています。

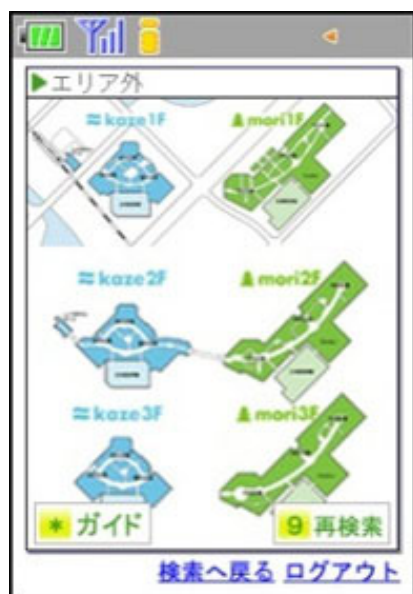
業界各社とともに電波の安全性を確認するための研究を推進

ドコモは、WHO（世界保健機関）や総務省の研究奨励を受けて、電波が人体に与える影響についての研究に取り組んでいます。
2002年からは、KDDI（株）、ソフトバンクモバイル（株）と共同で人体の細胞・遺伝子への影響を調べる実験を実施。2005年の中間報告を経て、2007年には「影響は確認されなかった」という最終報告を公表しました。これは、電波が細胞の構造や機能に影響を与えてがん化するという主張を否定する科学的証拠の一つであり、携帯電話や基地局の電波の安全性をあらためて示すことができました。
今後も携帯電話事業者の重要な社会的責任の一つとして、国内外の研究動向を注視するとともに、電波利用の発展を図る公益法人である（社）電波産業会電磁環境委員会の調査・研究活動などに積極的に参画していきます。

子どもの安全を守る製品・サービスの開発

国内最大級のショッピングセンターで「迷子探しサービス」を提供

埼玉県越谷市にある太陽光発電などを活用し環境に配慮した国内最大級のエコ・ショッピングセンター「イオンレイクタウン」で、子どもの居場所が検索できる「迷子探しサービス」を提供しています。
このサービスは、屋内基地局設備IMCS ※1と子どもにあらかじめ貸し出した迷子探しキット（位置情報端末）によって、保護者が「iモード」などのインターネット接続サービスを利用して、子どもがいるエリア・階数を確認できるサービスです。さらに、ショッピングセンターの従業員が迷子を発見した場合には、キット貸出時に登録したIDをもとに、保護者を判別してお呼び出しすることもできます。
インターネットに接続でき、Flash® ※2を表示できる携帯電話があれば利用可能なため、子どもを連れて安心して買い物をしたいという多くのお客様にご利用いただいています。

※1 高層ビルや地下街など携帯電話が使いづらい場所での通話を可能にするシステムです。
※2 主に画像や動画、音声などの制作に使われるソフトウェアや、それによってつくられたコンテンツの総称です。
※「Flash®」はAdobe Systems Incorporated（アドビシステムズ社）の米国ならびにその他の国における登録商標または商標です。

「迷子探しサービス」の
画面イメージ（検索結果画面）

迷子探しキット

親子の安心に役立つ「キッズケータイ」と「親子モード」を提供

キッズケータイ F-05A

子どもたちの安全を守るために、サービス・機能の強化・改善に継続して取り組んでいます。
例えば、最新型のキッズケータイ「F-05A」では、使用できる機能を防犯ブザー、通話、GPSに限定した初期設定としています。子どもの成長に合わせて、カメラやメール、「iモード」など、使いたい機能を個別に設定することができます。
また、電話帳に登録していない相手への発信やメール送信をできなくする「ダイヤル発信制限機能」のほか、子どもに設定を変えさせないための保護者用暗証番号が設定できる「キッズモード」、画面に従って操作するだけで、防犯ブザー、通話やメールの利用制限、「iモード」「iアプリ」、カメラ機能の制限などをまとめて設定できる「あんしんセット」メニューなど、安心につながるさまざまな機能を搭載しています。
また、一部機種では、子どもに変えてほしくない設定の変更を防ぐことができる「親子モード」を申込み不要・利用料無料で提供しています。「iモード」「メール」「iアプリ」「カメラ」「ワンセグ」など使ってほしくない機能を、機能ごとにロックでき、子ども用のパスワードとは別に保護者用の「暗証番号」の設定が可能です。

将来を見据えた研究開発

携帯電話の「光と影」をテーマにした調査・研究に注力

ドコモが運営している「モバイル社会研究所」では、自由で独立した立場から携帯電話の普及がもたらす光と影の両面について解明することを目的に、モバイルコミュニケーションの社会的・文化的影響を調査・研究し、その成果を国内外に発信しています。

「モバイル社会研究所」の2010年度の主な調査・研究活動

「モバイル空間統計」の利活用などを検討する研究会を開催

「モバイル空間統計」は、電気通信サービスの提供過程で発生する運用データを、社会の情報基盤の構築・整備を目的として統計化した情報です。これは、人数分布、移動人数、人数構成などの推計値であり、公共・学術研究・産業など、さまざまな分野で活用されることが期待できます。
この「モバイル空間統計」の利活用のあり方や有用性などについて検討することを目的に、法律、統計、経済、消費者マーケティングに関する各分野の専門家で構成される研究会を開催し、検討結果を報告書にまとめました。

モバイル学会シンポジウム「モバイル'11」に参加

2011年3月10日、11日にモバイル学会シンポジウム「モバイル'11」が開催され、モバイル社会研究所の主任研究員の遊橋裕泰が「コミュニケーションが紡ぐモバイル社会の新地平」というテーマで公開特別講演を行いました。
また、研究員の若林千桂子、鄭民安、齊藤弘太の3名が研究発表を行いました。

「ケータイ社会白書2011」を発刊

「ケータイ社会白書2011」の表紙

携帯電話がもたらす影響を光と影の両面から調査・研究しています。子どもや高齢者における携帯電話利用の実態を調査し、書籍「ケータイ社会白書2011」にまとめました。

- モバイル社会研究所 調査・研究 2010
- モバイル社会研究所 ケータイ社会白書2011

携帯電話を手がかりに世の中の動向を踏まえる視座を養う研究レポートコンテストを実施

レポートコンテスト表彰式後の記念撮影

ドコモの「モバイル社会研究所」では、豊かで健全なケータイ社会の実現をめざして、「青少年の情報リテラシー教育」や「迷惑メール対策」などに取り組んできました。2010年12月には、人々のコミュニケーション行動から携帯電話の情報通信メディアとしての特徴を解き明かし、社会変化を展望する「ケータイ社会白書2011」を発刊。白書作成にあたって実施した大規模なアンケート調査のデータを公開し、大学生や大学院生などを対象に、このデータを活用した研究レポートコンテストを開催しました。「世代によって異なるマナー」「人と人との関係を取り持つコミュニケーション」「ケータイをもっていない人々」というモバイル社会を取り巻く3つのテーマから一つを選び応募してもらうもので、学生にとって最も身近な情報機器である携帯電話を手がかりに世の中の動向を踏まえる視座を養っていただくことを狙いに実施しました。2010年12月1日～2011年2月7日までの受付期間中に個人・グループ合わせて19組が応募。うち一次審査を通過した3組によるレポート発表会を3月5日に実施しました。

ケータイ社会研究レポートコンテスト実施報告

携帯電話の「光と影」をテーマにアドバイザリーボードを開催

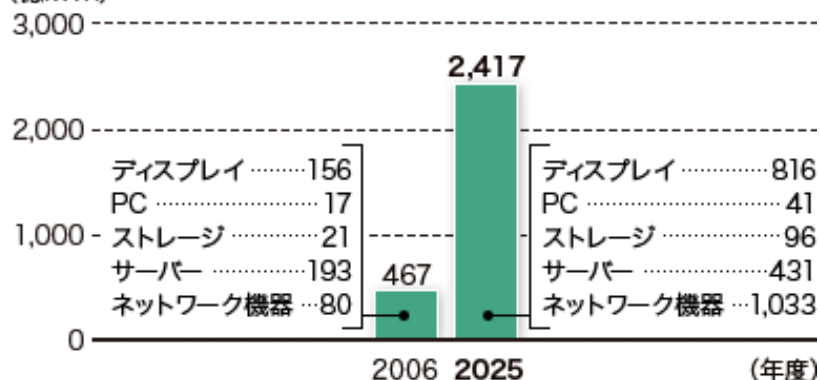
ドコモでは、外部の有識者によって構成される「アドバイザリーボード」を設置し、そこで出されたさまざまなご意見を事業運営に反映させています。
なかでも重要なテーマの一つとしてご意見をいただいているのが、携帯電話の「安心・安全」です。2010年8月に開催した「アドバイザリーボード」においても、携帯電話の普及・拡大と利便性の向上にともなって発生した社会的課題から青少年を守る取組みをテーマにご意見をいただきました。有識者の皆様からは、「ケータイ安全教室」の開催などの取組みに一定の評価をいただいた一方、さらに積極的な社会への働きかけが必要とのご示唆をいただきました。こうした貴重なご意見を参考に、今後も安心・安全なモバイル社会の実現に貢献していきます。

基本的な考えと2010年度ハイライト

事業活動のすべてにおいて
環境負荷を抑え
お客様とともに
地球環境保全に努めています

携帯電話事業者に問われる環境問題

「環境への配慮」は、私たち携帯電話事業者にとって重要テーマです。スマートフォンなどの高機能携帯電話の普及によって通信インフラ設備の電力消費は増加しています。また、金や銀、レアメタルなどの資源を有効利用していくために、携帯電話のリサイクルがますます重要になっています。こうした課題に対し、ドコモでは省エネ型設備の開発・導入や、積極的なリサイクル活動などを進め、環境負荷の低減に努めています。

通信ネットワーク機器の電力消費量

経済産業省／グリーンIT推進協議会試算（2008）

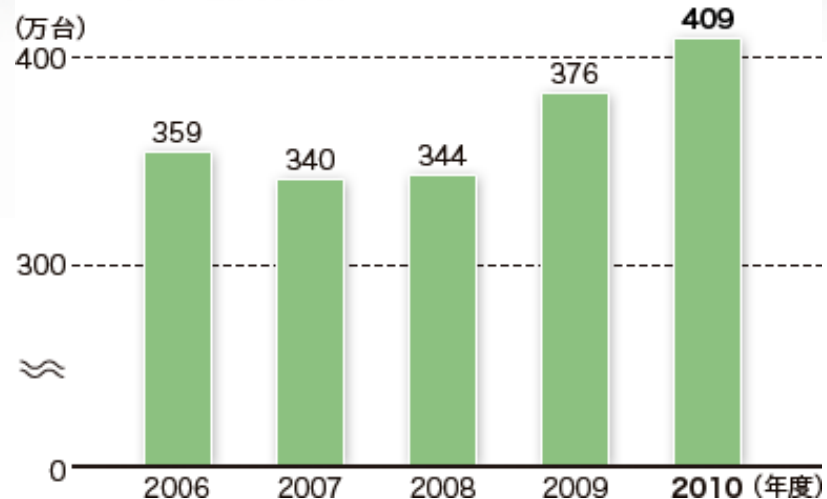
「地球環境を守りながら」に関する主な取組み

省エネ型の通信設備をめざして

ドコモの消費する電力の大半は通信設備によるものです。そのため、お客様へのサービスの充実に向け通信設備を拡充する一方で、設備の省エネルギー化にも力を注いでいます。各地の基地局に省電力装置や高効率電源装置の導入を進めているほか、最先端の省エネ技術を実用化していくため、2009年2月に検証用データセンター「立川ICTエコロジーセンター」を開設しました。同センターは、2009年度に空調新技術や省電力サーバーなどによる最大66%の CO_2排出量削減効果を実証、2010年度にはその成果を商用設備に導入することで、1,639t-CO_2の削減を達成しました。2011年度以降もこうした実証成果の適用設備を、順次拡大していく予定です。
また、環境への負荷をさらに低減していくために、通信インフラ設備への太陽光発電システム導入にも取り組んでいます。NTTグループの取組み施策「グリーンNTT」の推進主体として「NTT-グリーンLLP」に参画し、自社における取組みを含め、積極的推進を図っています。

限りある資源を有効活用していくために

回収した携帯電話

ドコモは1998年から使用済み携帯電話の回収に取り組んでいます。2001年には（社）電気通信事業者協会と連携して、自社・他社製品を問わずに回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築しました。2010年度の回収台数は409万台、これまでの累計では7,664万台に上っています。
回収した携帯電話のリサイクル処理によって再生された資源（金・銀・銅・パラジウムなど）は、工業原料として再利用されています。また、リサイクル工程から生じる残りかすはセメント原料として、プラスチック部材は補助燃料や再生プラスチックとして有効活用されています。
また、ドコモは地球環境に配慮した製品開発にも取り組んでいます。例えば2011年3月に発売した「TOUCH WOOD SH-08C」は、ボディに森林整備のため伐採された国産ヒノキの間伐材を使用しており、間伐材の有効利用が、日本の森の健全化につながることを新たな製品価値としてお客様にお伝えしています。さらに、この携帯電話の開発パートナーであるシャープ（株）、オリンパス（株）と、ドコモの3社では、森林保全に取り組む（社）more treesに、同製品の販売数1台につき1,000円を共同で寄付し、その活動を支援しています。
2011年1月、ドコモはこうした取組みを加速するため、環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」を制定しました。今後も同ビジョンに基づき、人々の暮らしと社会全体の持続的発展に貢献していきます。

ドコモの携帯電話回収台数
(万台)
400
300
0
359
340
344
376
409
2006
2007
2008
2009
2010（年度）
SMART for GREEN 2020
低炭素社会の実現
自社・社会のCO₂を削減
循環型社会の形成
ゼロエミッションを目指した取組み
生物多様性の保全
生物多様性に配慮した活動の推進
OF
Green of ICT
BY
Green by ICT
WITH
Green with
Team NTT DOCOMO

TOPICS1

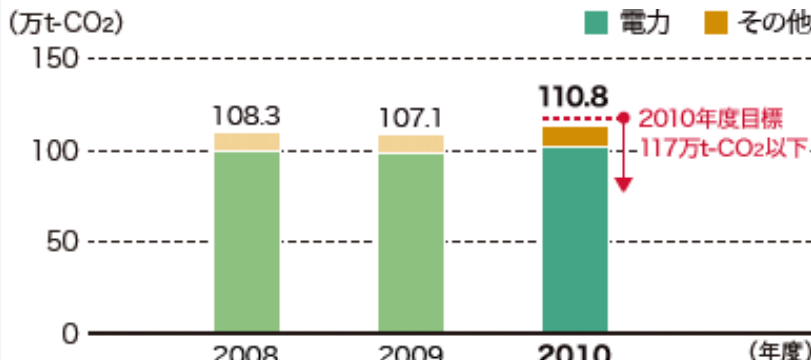
お客様のご理解とご協力のもと「ケータイリサイクル」を推進

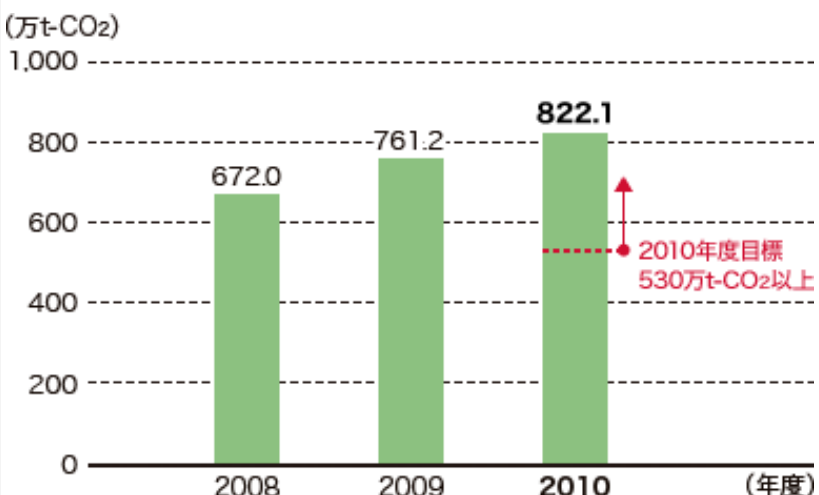
社会環境推進部 環境担当　上松 遼

リサイクルの流れや、個人情報保護の徹底に向けた取組みをご紹介することで、お客様に安心して「ケータイリサイクル」にご協力いただけるよう努めています。2010年度は、個人情報保護のため、回収のさいにお客様の目の前で携帯電話を破砕処理することを、わかりやすく示した「端末回収PRステッカー」を作成し、全国のドコモショップに配備しました。今後も、こうした取組みを通じて「ケータイリサイクル」の認知向上を図り、資源の有効活用を進めていきたいと考えています。

TOPICS2

間伐材の有効活用につながる「TOUCH WOOD」を開発

プロダクト部 第一商品企画担当 [現:技術企画担当]　矢野 英司

間伐材をボディに採用した「TOUCH WOOD」を開発しました。手に木のぬくもりを伝える"豆"のような独特のデザインと機能を両立することができました。森を維持していくためには定期的な間伐が必要で、「TOUCH WOOD」は、そこで生じる間伐材を工業製品として有効利用する新しい試みです。地球環境に配慮した製品開発はドコモの重要なミッションの一つですから、今後もその実現に取り組んでいきます。

2010年度環境中期目標と実績

地球温暖化防止に向けた「2010年度環境中期目標」を達成

ドコモでは、「ドコモ地球環境憲章」のもと、地球温暖化防止に向けて2010年度目標を掲げ取り組んできました。
最終年度である2010年度に、その目標を達成しました。

自社のCO_2削減に向けた目標と実績

目標	ドコモが排出するCO_2については、2010年度排出量を117万t-CO_2以下とする。
達成度	達成（2010年度CO_2排出量：110.8万t-CO_2）
実績の推移	省電力装置の積極導入などを実施したことにより、目標を達成しました。 ※ 換算係数は、0.378kg-CO_2/kWhを用いて算出

社会全体のCO_2削減に向けた目標と実績

目標	ICTサービスによる2010年度の環境貢献量を530万t-CO_2以上とする。
達成度	達成（2010年度ICT貢献量：822.1万t-CO_2）
実績の推移	ICTサービスの普及・拡大を図り、社会全体のCO_2削減に貢献することができました。 ※ 換算係数（0.378kg-CO_2/kWh）を用いて算出しています。 ※ NTT（株）環境エネルギー研究所での試算結果です。

2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」

ドコモは「3つのアクション」を通じて人々の暮らしと社会全体の持続的な発展に貢献していきます

ドコモでは、2020年度に向けた中長期的な環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」を2011年1月に制定しました。今後も人々の暮らしと社会全体の持続的発展に貢献し続けていくために、私たちは“3つのアクション”—「Green of ICT」「Green by ICT」「Green with Team NTT DOCOMO」を通じて、“3つの環境テーマ”—「低炭素社会の実現」「循環型社会の形成」「生物多様性の保全」に積極的に取り組んでいきます。

“3つのアクション”

OF

Green of ICT

携帯電話を基軸とした事業活動において、自らCO_2排出量を削減する取組み

BY

Green by ICT

先進の情報通信技術を活用した製品やサービスの開発・提供を行うことにより、社会全体のCO_2削減に貢献する取組み

WITH

Green with Team NTT DOCOMO

社員一人ひとりが、事業活動での取組みに加え、職場・家庭・地域社会において環境保護につながる活動を推進する取組み

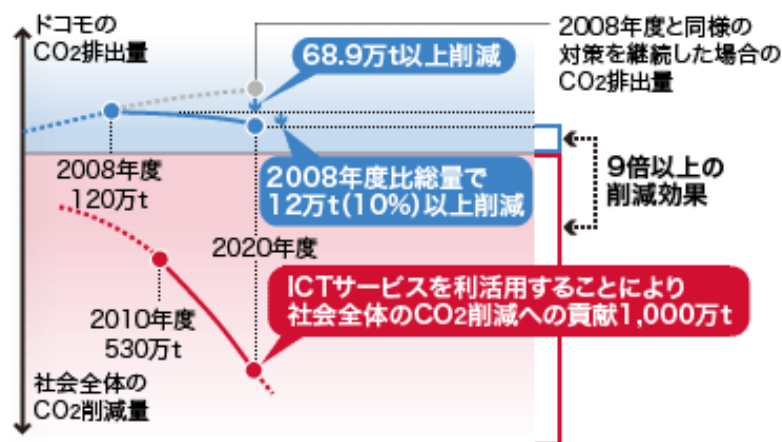
“3つの環境テーマ”

低炭素社会の実現

自社のCO_2削減

国内において、2008年度と同様の対策を継続した場合の予測値よりも68.9万t-CO_2以上削減し、同年度比で総量を10%(12万t)以上削減します。

社会全体のCO_2削減

ICTサービスを利活用することにより、社会全体のCO_2を、1,000万t以上削減することに貢献します。

※ 2020年度目標設定の排出係数は、0.33kg-CO2/kWh(電気事業連合会発表)を使用

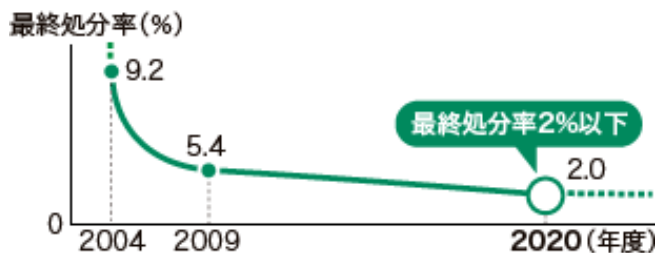
主な取組み

OF	・通信設備や基地局などの省電力化 ・太陽光発電システムの導入促進 ・低公害車(ハイブリッド・電気自動車など)の導入推進
BY	・ICTサービスによるCO_2削減効果の見える化推進
WITH	・社員参加型の社会貢献活動「ecoモードクラブ」の推進

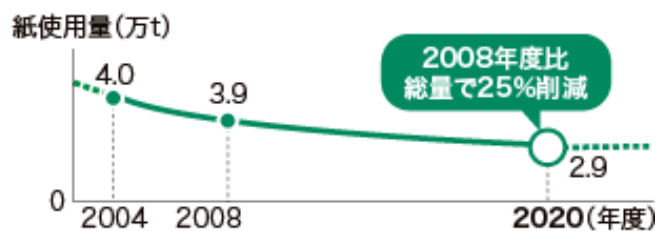
循環型社会の形成

廃棄物の削減

全廃棄物の最終処分率を2%以下にします。また、撤去した通信設備廃棄物のゼロエミッション（最終処分率1%以下）を継続します。

2020年度に向けた全廃棄物合計の最終処分率の低減

紙使用量の削減

ツール類における紙の総重量を2008年度比で25%（総量で9,500t）以上削減します。

2020年度に向けたツール類における紙使用量の削減

主な取組み

OF	・通信設備などの廃棄物リユース・リサイクルの推進 ・ツール類のデジタルブック化やクローズドリサイクルの推進による紙使用量削減と有効活用の実施
BY	・お客様や社会のCO_2を削減するサービス、トータルモバイルソリューションの提供
WITH	・携帯電話のリサイクル活動 ・資源分別回収や地域清掃活動への参加

生物多様性の保全

基本方針

生物多様性と事業との関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐために取組みを推進します。

事業活動を軸とした展開

あらゆる活動が地球上でつながり、生物多様性と深く関係していることから、国内外において生物多様性への影響の範囲を把握し、保全効果が認められる取組みを継続します。

社会への貢献を軸とした展開

事業との関連性にとらわれず、生物多様性の保全に向けた取組みをステークホルダーの皆様とともに推進し、その成果を開示します。

「ドコモの森」での森林整備活動

自然体験教室

1999年度に開始した「ドコモの森」づくりは、2010年度は新たに1ヶ所を開設。これにより、全国47都道府県すべてに設置しました。また、2010年度から自然とのふれあいを通じて、子どもたちに森の豊かさや環境保護の大切さを伝える「自然体験教室」を開催しています。

主な取組み

OF	・ 事業特性に応じて関係する国内外の活動範囲とその影響の把握、および保全効果が認められる取組みの継続的推進
BY	・ 海外現地企業と協働した植林活動と生物多様性保全に向けた取組みの推進
WITH	・ 全国の「ドコモの森」における森林整備活動

私たちの取組み

「立川ICTエコロジーセンター」で通信設備の省電力化に向けた実験に注力

コアネットワーク部
コアネットワーク企画・ビルディング担当
[現：(株)NTT ファシリティーズ]
竹内 大太

通信設備の省電力化に向け、「立川ICTエコロジーセンター」の成果を商用設備へ着実に展開するとともに、さらなる省エネをめざし、負荷に応じて消費電力が変動する直流対応ICT機器や、変動するICT機器の消費電力に合わせてきめ細かく空調を制御するインテリジェント空調の導入検証を実施しています。

携帯電話に使われたプラスチックの油化処理に向けた検討を推進

フロンティアサービス部
環境事業推進・エコロジービジネス担当
杉山 博紀

携帯電話の効果的なリサイクルの実現に向け、2010年度は、携帯電話に使われたプラスチックを熱分解し、油を精製するとともに、精製後の残さから金や銀を回収する技術の開発に取り組みました。その結果、プラスチックからA重油相当の燃料油の精製が可能であることがわかり、現在、その事業化検討を進めています。

里山の景観と生態系を守る「ドコモの森」活動を推進

関西支社 総務部
広報室 社会環境担当 主査
岩田 能一

全都道府県にある「ドコモの森」のうち関西地域にあるのは、人里近くにあり人々の生活を支えてきた「里山」です。私たちは荒廃していた里山の景観を守り、多様な動植物が生き続けられる場とするために、社員とその家族の協力を得て保全活動を推進しており、2010年度は除伐や草刈りなどの活動を6ヶ所で計14回実施しました。

基本理念

新企業ビジョン「HEART」の実現に向けて「ドコモ地球環境憲章」を改定

ドコモは、今後起こりうる社会変化をとらえ、さらなる成長と社会への新たな価値提供をめざした新企業ビジョン「HEART」を2010年7月に定めました。この「HEART」で掲げている「人々が豊かに生活できる社会の実現への貢献」に向けた取組みの一環として、2010年12月、環境保全活動を推進していく上での指針として2007年6月に制定した「ドコモ地球環境憲章」を改定しました。
新たな地球環境憲章では、生物多様性保全の重要性が世界的に指摘されていることを踏まえて、基本方針の一つに事業活動が生物多様性に与える影響を把握し、生物多様性が守られた地球環境を次世代に引き継いでいくことを明記。また、ICTサービスの提供を通じて、さまざまな地球環境問題の解決に取り組んでいくことをより明確にしました。
ドコモでは、この地球環境憲章のもと、今後もグループ全体で環境保全活動を進めていきます。

ドコモ地球環境憲章（基本理念）

私たちドコモグループは、地球環境問題を重要な経営課題と捉え、自らの事業活動における環境負荷を低減します。また、ケータイを基軸としたサービスの開発や提供を通して、生活やビジネスの様々な場でイノベーションを起こし、お客様とともに社会全体の環境保全に貢献します。

ドコモ地球環境憲章（基本方針）

環境に配慮した事業の実践

- ICTサービスの提供を通して、積極的に環境に配慮した事業を推進します。
- 事業活動全般において、温室効果ガスの排出を抑制するとともに、有害物質の適正管理、3Rの推進（リデュース、リユース、リサイクル）による省資源を推進します。

環境マネジメントの強化

- 環境法規制を適切に順守するとともに、環境マネジメントシステムを通じて、リスクを未然に予防し、パフォーマンスを継続的に改善します。

環境コミュニケーションの推進

- 調達・研究開発・販売・アフターサービスのプロセスを通じ、ビジネスパートナーと協働して環境負荷低減に貢献します。
- ドコモグループの環境活動を理解してもらうために、正確な環境情報を開示するとともに、フィードバック情報を環境活動の改善に活かします。
- 社員への環境教育や各階層・部門間とのコミュニケーションを活用して、環境マインドを高めます。

生物多様性の保全

- 生物多様性と事業との関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐために取組みを推進します。

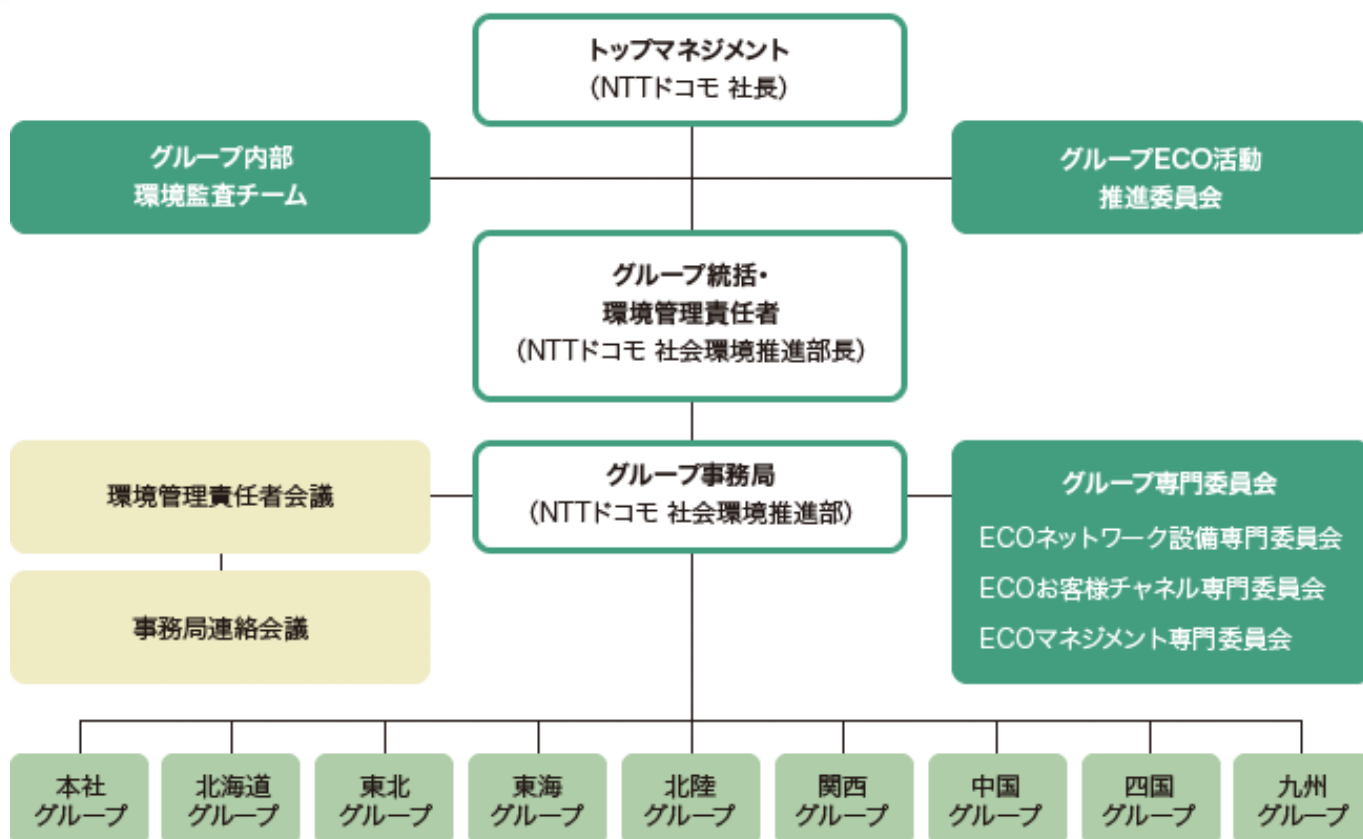
環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」を制定

2011年1月、持続可能な社会の実現に向けて、ICT事業を通じたさらなるCO_2削減をめざし、2020年度を目標年度とするNTTドコモグループ環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」を制定しました。
従来、ドコモでは「ドコモ地球環境憲章」のもとに、2010年度までの環境中期目標を設定して環境保全活動を推進してきましたが、2010年度末にこの目標を計画通り達成しました。
「SMART for GREEN 2020」は、NTTグループの2020年度に向けた環境ビジョン「THE GREEN VISION 2020」に基づき、ドコモの2020年度に向けた環境への取組み方針および目標として定めたもので、重点活動項目として新たに「生物多様性の保全」を掲げています。
また、ドコモでは、今後起こりうる社会変化をとらえ、さらなる成長と社会への新たな価値提供をめざす企業ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦 ーHEARTー」を定めており、この環境ビジョンは、企業ビジョンの実現に向けた環境分野での取組みでもあります。今後、「SMART for GREEN 2020」のもと、“3つのアクション”――「Green of ICT」「Green by ICT」「Green with Team NTT DOCOMO」を通じて、“3つの環境テーマ”――「低炭素社会の実現」「循環型社会の形成」「生物多様性の保全」に取り組んでいきます。

環境マネジメントシステム

EMSを統合し、グループ全体で環境保全活動を効率的に推進

通信設備の省電力化や使用済み携帯電話の回収などの環境保全活動をグループ全体で効率的に進めていくために、グループ統一の環境目標を定めるとともに、EMS(環境マネジメントシステム)に関する国際規格「ISO14001」の統合認証も取得しています。
EMSの推進体制としては、最高意思決定機関として代表取締役社長が委員長を務める「グループECO活動推進委員会」のほか、グループ共通の環境目標の設定を担う「グループ専門委員会」、EMSの実務管理を担う「環境管理責任者会議」などを設置しており、環境目標の進捗評価や環境課題の解決に向けた討議を実施しています。
2010年度は、「グループECO活動推進委員会」「グループ専門委員会」「環境管理責任者会議」をそれぞれ2回開催。各委員会・会議では、2020年度までの新たな環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」の達成に向け、具体的なアクションプランを策定しました。

環境マネジメント推進体制

主な組織の位置づけ

- グループECO活動推進委員会：グループのEMSに関する最高意思決定機関。
- グループ専門委員会：グループECO活動推進委員会の諮問機関。
- 環境管理責任者会議：各地域の環境管理責任者で構成されるグループECO活動推進委員会の諮問機関。
- グループ内部環境監査チーム：グループ各社の事務局を中心として構成された内部環境監査チーム。監査プログラムに従い、監査を実施。

環境負荷の低減に向けて独自のガイドラインを策定・運用

「製品の調達」「研究開発」「建物の建設と運用」の3項目についてドコモ独自のガイドラインを策定して、環境負荷の低減に取り組んでいます。

ガイドラインの主な内容

グリーン調達ガイドライン

環境に配慮した製品の調達に関する指針を規定。

グリーンR&Dガイドライン

製品やシステムなどの研究開発における環境負荷の低減に向けた指針を規定。

建物グリーン設計ガイドライン

建物の建設・運用におけるエネルギー消費や廃棄物の抑制に向けた指針を規定。

公正かつ厳正なグループ環境監査を実施し、EMSを継続的に改善

EMSを適切に運用していくために、内部環境監査員を養成して、公正かつ厳正な環境監査を実施しています。また、その結果に基づいてEMSを見直し、継続的な改善を図っています。
2010年度は、グループ27社で「内部環境監査」を実施しました。監査では、研修の受講状況、法規制の順守状況、各組織における環境活動の実施状況などに重点を置いて、チェックリストに沿ったヒアリングや文書・現場確認を行いました。その結果、各社とも「ISO14001」の規格要求事項に適合しており、活動も環境マニュアルなどに準じて概ね適切に行われていることを確認しました。
また、4年目を迎えた統合EMSを継続的にレベルアップさせていくために環境監査員を対象にした内部監査員実践研修を実施しました。
2011年度は監査方法を見直し、効率的かつ効果的な監査を実施する考えです。

環境法規制の順守

各種環境法規制に対応

エネルギーの使用の合理化に関する法律（省エネ法）や大気汚染防止法、廃棄物の処理および清掃に関する法律、東京都総量削減義務制度をはじめとする各自治体の温暖化関連条例など、環境関連の法規制を順守し、全国横断的に省エネ施策を実施しています。

PCB（ポリ塩化ビフェニル）廃棄物を適正に管理

廃棄物の処理および清掃に関する法律などの規定に基づいて、廃棄物の適正処理を推進しています。
とくにPCB廃棄物については、ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理に関する特別措置法（PCB特措法）に従って、保管・管理対象物品、保管場所、保管・管理方法、処分方法、緊急時の対応などについて規定した「PCB物品管理手順細則」を独自に定め、撤去したPCBを厳重に保管・管理しています。
PCB特措法では、PCB廃棄物を保管している事業者に対して、2016年7月までに適正に処分および処分委託を行うことが義務づけられています。現在、ドコモを含むNTTグループでは、その処分方法について検討を進めています。

グリーン調達の推進

サプライヤーとの連携のもとでグリーン調達を推進

サプライヤーの理解と協力のもと、グリーン調達を推進しており、安全で環境に配慮した製品を積極的に調達しています。
また、新規調達品について環境影響評価を実施するとともに、サプライヤーに対してRoHS指令 ※ 1への準拠などを要請しています。

※ 1 電気電子機器への有害物質の含有を禁止するEUの規制です。

調達活動へ

再生紙をはじめとする各種の環境配慮型の印刷用紙を使用

カタログなどを作成するさい、グリーン購入ネットワーク ※ 2が策定した「印刷・情報用紙購入ガイドライン」を参考に、古紙配合率が高い再生紙をはじめ、FSC認証紙 ※ 3などの環境配慮型バージンパルプでつくられた用紙、自社で使用した紙をリサイクルした循環再生紙などを、用途に合わせて使い分けています。
2010年度は、循環再生紙の使用ツール数を前年度の4種類から6種類に拡大しました。
2011年度は、循環再生紙のさらなる使用拡大をめざし、ドコモショップなどからの使用済みツールの回収量を増やしていく計画です。

※ 2 グリーン購入の取組みを促進するために、1996年に設立された企業、行政、消費者によるネットワークで、多くの企業や団体が参加しています。

※ 3 国際的なNGOであるFSC（森林管理協議会）によって、適切に管理されていると認証された森林からつくられた紙のことです。

環境会計

2010年度の実績

環境保全の取組みに要したコストとその効果を定量的に把握し、環境経営の戦略に活用していくための指針として環境会計を導入しています。

環境会計の対象範囲

対象範囲：2010年4月1日～2011年3月31日
集計範囲：ドコモグループ27社
集計基準：環境省「環境会計ガイドライン2005年版」および「ドコモ環境会計ガイドライン」

環境保全コスト（単位：百万円）							
分類	主な取引内容	2010年度		2009年度		対前年度増減額	
		投資額	費用額	投資額	費用額	投資額	費用額
(1)事業エリア内コスト		614	12,100	836	11,868	△ 222	232
(1)-1　公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理	0	24	0	6	0	18
(1)-2　地球環境保全コスト	太陽光、風力発電システムの導入など	605	10,445	836	10,103	△ 231	342
(1)-3　資源循環コスト	中水道処理システムの導入など	9	1,631	0	1,759	9	△ 128
(2)上・下流コスト	容器包装リサイクル法への対応など	153	272	16	176	137	96
(3)管理活動コスト	ISO認証取得・更新など	52	2,969	21	2,428	31	541
(4)研究開発コスト	通信設備の省エネ、省資源に関する研究など	1,332	2,825	956	2,899	376	△ 74
(5)社会活動コスト	ドコモの森などの植樹活動など	0	82	0	47	0	35
(6)環境損傷対応コスト	該当なし	0	0	0	0	0	0
合計		2,150	18,248	1,829	17,418	321	830

※ 減価償却費は、2000年度以降完成の設備を対象に計上しています。複合コストについては、環境保全コストを控除した差額を集計することを基本としていますが、環境保全部分を明確に切り出せないものについては、全額計上しているものもあります。

環境保全効果

効果の内容		主な環境保全効果を表す指標			
		指標の分類（単位）	2010年度	2009年度	対前年度増減額
（1）事業エリア内コストに対応する効果	1. 事業活動に投入する資源に関する効果	電気使用量＜CGS発電量含む＞（千kWh）	2,814,866	2,735,061	79,805
		紙資源使用量（t）	29,934	※1 35,770	△ 5,836
		eビリング効果による紙削減量（t）	835	780	55
	2. 事業活動から排出する環境負荷および廃棄物に関する効果	温室効果ガス排出量（t-CO_2）	1,210,437	※1 1,249,456	△ 39,019
		通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量（t）	15,032	17,283	△ 2,251
（2）上・下流コストに対応する効果	事業活動から産出する財・サービスに関する効果	使用済み携帯電話など回収数（万個）	1,575	1,465	110

※1 2009年度については、算定範囲の見直しにより数値修正

環境保全対策にともなう経済効果　−実質的効果−（単位：百万円）

主な効果の内容		2010年度	2009年度	対前年度増減額
収益	通信設備、建築物の撤去にともなう売却収入など	337	327	10
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	4,849	4,658	191
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	7,778	13,632	△ 5,854
合計		12,964	18,617	△ 5,653

環境目標

専門委員会でグループ共通の環境目標とアクションプランを設定

事業領域ごとに「ECOネットワーク設備専門委員会」「ECOお客様チャネル専門委員会」「ECOマネジメント専門委員会」という3つの専門委員会を設け、各専門委員会では抽出した環境課題に基づいて、中期目標・年度目標の設定、また、それら目標達成のためのアクションプランの設定・管理を行っています。さらに、それらをグループ共通の取組み目標に設定し、組織横断的に地球環境負荷の低減に取り組んでいます。

2010年度の取組み内容および2011年度の目標・アクションプラン

ECOネットワーク設備専門委員会

2010年度目標「温室効果ガス排出量を117万t-CO_2以下に削減」について、省電力装置の積極導入や「立川ICTエコロジーセンター」にて検証した新技術の導入などの実施により、110.8万t-CO_2の結果となり目標を達成しました。
（排出係数：0.378kg-CO_2/kWh）
2011年度は、次のような目標とアクションプランを策定しています。

ECOネットワーク設備専門委員会	
2011度目標	目標達成のための主なアクションプラン
温室効果ガス排出量の削減に向け、環境に配慮した個々の取組みを継続的に推進	ネットワーク設備形態のエコ化を図るため、高効率・低消費電力装置を積極導入
	高効率の電源・空調装置の導入によって変換損失を低減
	環境に優れた新技術を導入
	ソーラーシステムの導入を推進
廃棄物における最終処分率低減に向け、環境に配慮した個々の取組みを継続的に推進	ネットワーク設備の産廃リサイクルを維持継続、建設廃棄物のリサイクル率を向上

ECOお客様チャネル専門委員会

環境に配慮した商品の開発・提供や、販促ツールの廃棄数削減などに取り組み、「TOUCH WOOD」の発売や、販促ツールの倉庫廃棄数の削減を実現しました。
2011年度は、次のような目標とアクションプランを策定しています。

ECOお客様チャネル専門委員会	
2011度目標	目標達成のための主なアクションプラン
お客様にエコを体感・実感していただける商品を企画・提供	環境に配慮した携帯電話や周辺機器を商品化
使用済み携帯電話回収の認知度を83%以上に向上	お客様に不要になった携帯電話の適切な廃棄方法を説明
	認知度向上に向けたイベント参加やツール作成などを実施
使用済み携帯電話を441万台以上回収	「mova」から「FOMA」へ移行するお客様に携帯電話回収の取組みを訴求
	回収機会を創出
モバイルソリューションの積極展開によりお客様の業務効率化を図り、環境負荷低減に貢献	「FOMAユビキタスモジュール」の提供によるCO_2削減効果を把握
総合カタログの廃棄数を削減	製作数に占める倉庫廃棄数を5%以内とする
ご利用ガイドブック廃棄数の削減	製作数に占める倉庫廃棄数を15%以内とする
クローズドリサイクルシステムの推進を図り、循環再生紙を使用したツールを7種類に拡大	循環再生紙を使用する不定期発行物の数を拡大
環境への取組みについて、各種媒体を有効活用し、アカウンタビリティを強化	環境に関するコミュニケーションを展開
	環境情報（CSR報告書）を社外へ発信
	携帯電話回収リサイクルを活用して生物多様性保全に貢献

ECOマネジメント専門委員会

2010年度目標「ICTサービスによる環境貢献量530万t-CO_2」について、ICTサービスの普及・拡大を図り、社会全体のCO_2削減量として、822.1万t-CO_2の削減に貢献することができました。
2011年度は、次のような目標とアクションプランを策定しています。

ECOマネジメント専門委員会	
2011度目標	目標達成のための主なアクションプラン
オフィス領域における温室効果ガス排出量削減に向けた取組みを推進	温室効果ガス排出量削減に向け、オフィス系数値の測定・管理を推進
	NTTグループと連携した自然エネルギーの導入を推進
	低公害車（電気自動車・ハイブリッド車）の導入を推進
	LED照明の導入を推進
環境コミュニケーションを通じてドコモグループの環境マインドを向上	「ecoモードクラブ」を活用したエコマインド向上施策を実施
	CSR報告書（冊子・ウェブ）を活用した啓発活動を展開
	全社員向け環境教育を実施
ICTサービスの提供によって社会全体の温室効果ガス排出量の削減に貢献	ICTサービスの効果測定方法を検討
	環境技術研究の実用化を推進
全国に設置したドコモの森の整備・維持活動を通じて継続的に環境貢献を推進、生物多様性保全に寄与	森林整備活動を推進
オフィス廃棄物における最終処分率低減に向けた取組みを推進	リサイクル率の高い業者に処理を依頼することにより、リサイクル率を向上

事業活動にともなう環境影響

事業活動にともなう環境負荷を把握し、その低減に注力

事業活動の各段階における環境負荷を把握し、その負荷の低減に努めています。
また、そうした事業活動における環境負荷の低減だけでなく、使用済み携帯電話のリサイクルなどにも積極的に取り組んでいます。

マテリアルバランス

ドコモの直接的環境負荷

使用したもの

エネルギー／資源

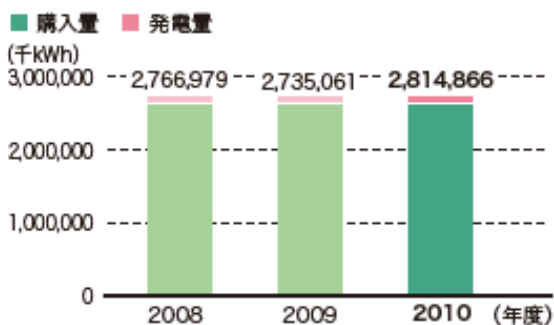
電力使用量

■ 購入量 ■ 発電量

(千kWh)

	2008	2009	2010
合計	2,766,979	2,735,061	2,814,866

3,000,000 / 2,000,000 / 1,000,000 / 0 （年度）

単位：千kWh

年度	2008	2009	2010
購入量	2,656,518	2,622,199	2,701,567
内：通信設備	2,442,434	2,404,652	2,480,967
発電量	110,461	112,862	113,299
合計	2,766,979	2,735,061	2,814,866

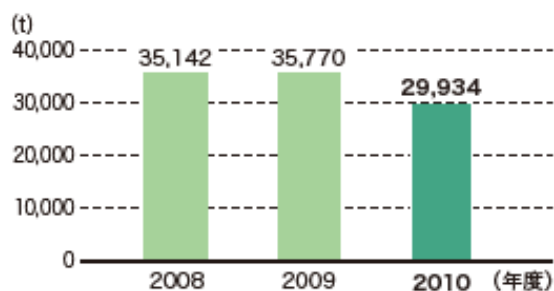
燃料使用量

ガス	35,272千m³
重油	55kℓ
軽油	198kℓ
ガソリン（自動車）	3,230kℓ

紙資源使用量

(t)

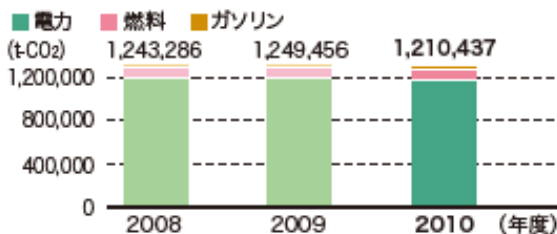
	2008	2009	2010
紙資源使用量	35,142	35,770	29,934

40,000 / 30,000 / 20,000 / 10,000 / 0 （年度）

※ 2008年度・2009年度については、算定範囲の見直しにより数値修正

排出したもの

温室効果ガス／廃棄物

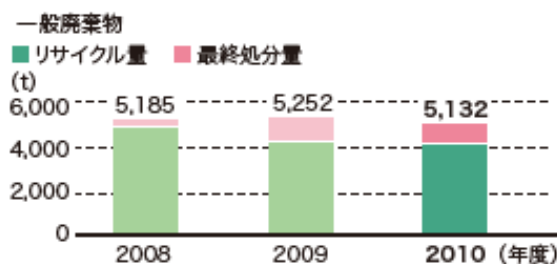
温室効果ガス排出量

単位：t-CO_2

年度	2008	2009	2010
電力	1,164,682	1,169,812	1,123,247
内：通信設備	1,071,923	1,075,490	1,031,294
燃料	70,543	71,691	79,469
自動車	8,061	7,953	7,721
合計	1,243,286	1,249,456	1,210,437

※ 電力の数値は電力会社別換算係数を用いて算出しています。
※ 2008年度・2009年度については、算定範囲の見直しにより数値修正

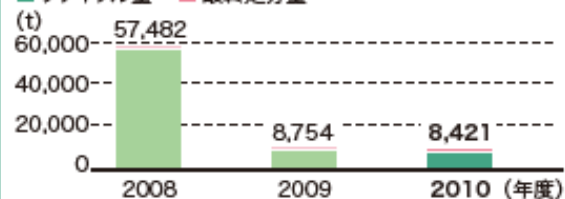
廃棄物排出量

一般廃棄物

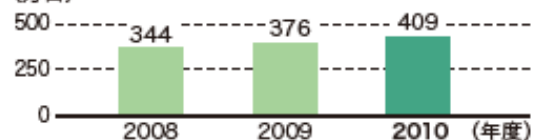
単位：t

年度	2008	2009	2010
リサイクル量	4,854	4,251	4,158
最終処分量	331	1,001	974
合計	5,185	5,252	5,132

水使用量　上水　551千m³
　　　　　中水　71千m³

商品包装にかかわる資源使用量
プラスチック容器　108t
紙袋　1,390t

単位：t

年度	2008	2009	2010
リサイクル量	56,843	8,351	7,856
最終処分量	639	403	565
合計	57,482	8,754	8,421

お客様の手元から回収してリサイクルするまで（契約数：約5,801万）

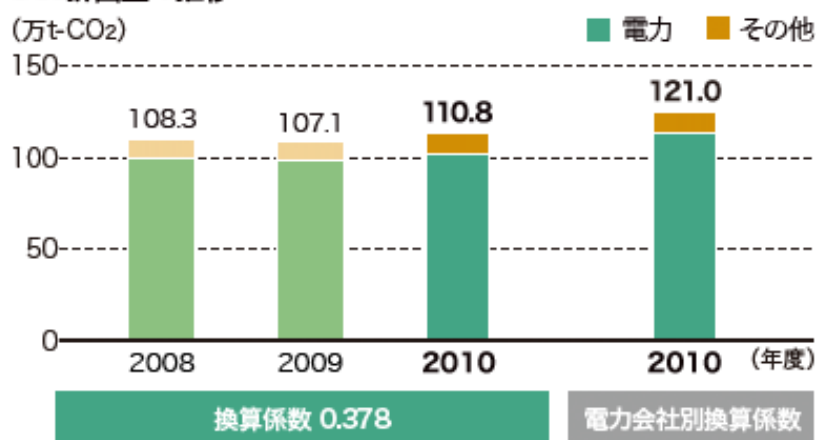
製品の回収

参考：2010年度回収数
携帯電話　409万台
電池　704万個
充電器　461万個

2010年度に再生された主な資源

銅	48,371kg
金	135kg
銀	600kg
パラジウム	10kg

地球温暖化の防止

省電力装置の積極導入などで2010年度CO_2排出量目標を達成

ドコモは、温室効果ガス排出量の削減に向けた施策を実施していますが、新サービスの提供・サービス品質の向上を図るため、通信設備の拡充を進めていることから電力使用量が増加し、温室効果ガス排出量も増加傾向にあります。従来からの温暖化対策だけを継続した場合、2010年度のCO_2排出量は137万t-CO_2になると予測されたことから、環境負荷低減にいっそう努めるために同年度のCO_2排出量を当初の予測値より15%少ない117万t-CO_2以下とする目標を掲げ、省電力装置の導入や「立川ICTエコロジーセンター」での成果の商用設備への展開など、取組みを実施してきました。その結果、2010年度は110.8万t-CO_2となり目標を達成することができました。
今後もさらなる省エネ対策を実施し、温室効果ガス排出量の削減を推進していきます。

※ 換算係数(0.378kg-CO_2/kWh)を用いて算出しています。

「Xi(クロッシィ)」サービス用基地局向けに環境対応型の無線装置を導入

2010年12月から新たな携帯電話の通信規格であるLTE ※1を利用したサービス「Xi(クロッシィ)」を提供しています。この新サービスの光張出し基地局 ※2向けに、環境負荷を低減する無線装置(RRE：Remote Radio Equipment)を開発しました。
RREは、既存の装置と比べて消費電力を26%削減できるほか、小型化・軽量化を実現したことで、例えば基地局への運送時における環境負荷も低減します。また、既存の通信規格W-CDMAを使う「FOMA」サービス用基地局装置との共用が可能なため、光張出し「FOMA」サービス用基地局を新しく設置するさいにRREを導入しておけば、「Xi(クロッシィ)」サービス用基地局装置を追加導入するだけでサービスの提供が可能になり、サービスエリアを効率的に拡大できます。サービス開始時点で、「Xi(クロッシィ)」サービスを提供する基地局の約50%にこの装置を導入しており、また、2010年度に新設した「FOMA」サービス用光張り出し局についてはすべて導入しています。

※ 1 Long Term Evolutionの略。標準化団体3GPP(3rd Generation Partnership Project)で仕様が作成された移動通信方式。受信時最大100Mbps以上の高速データ通信を実現します。

※ 2 親局と別の場所に置き、光ケーブルで結んだ子局のみ設置した基地局です。

「立川ICTエコロジーセンター」での研究成果を活かし、通信インフラのCO_2排出量を1,639t削減

事業活動におけるCO_2排出量のなかでも、通信設備における電力使用量は大きなウェイトを占めています。
この通信設備の電力使用量の削減に向けて、最先端の省エネ技術の実用性を検証する「立川ICTエコロジーセンター」を設置。2009年度から、直流給電システム、空調新技術および省電力サーバーの検証を開始し、従前設備と比べCO_2排出量最大66%の削減効果を実証しました。
2010年度にはその成果を商用設備に導入することで、1,639t-CO_2の削減を達成しました。
2011年度以降もこうした実証成果の適用設備を、順次拡大していく予定です。

「NTTグループ省エネ性能ガイドライン」を制定し、運用を開始

ドコモを含むNTTグループ8社は、グループが使用するルーター・サーバーなどのICT装置の開発・調達にあたっての基本的な考え方を定めた「NTTグループ省エネ性能ガイドライン」を2010年4月に制定し、5月から運用を開始しています。
NTTグループが排出するCO_2の90%以上は、通信設備やオフィスにおける電力使用にともなうものです。そこで、これらを効果的に削減するためには、使用するICT装置について、機能、性能、コストに加え、省エネ性能を考慮した装置の開発・調達が不可欠です。
同ガイドラインでは、NTTも参画しているICT分野におけるエコロジーガイドライン協議会が制定した「ICT分野におけるエコロジーガイドライン」が定める装置別の基準値を、NTTグループが新規に開発・調達するICT装置の省エネ性能指標として設定しました。

「NTTグループ省エネ性能ガイドライン」

NTTグループ各社とともに、ソーラーシステムの導入をさらに推進

ソーラーシステム

NTTグループは、地球温暖化防止に向けた取組みを強化するため、2008年5月、自然エネルギーの利用を促進する施策「グリーンNTT」を発表しました。これまでNTTグループは、全国112ヶ所に、1.8MW規模の自然エネルギー発電設備を導入していますが、「グリーンNTT」では、新たに太陽光発電システムを構築することにより、2012年度までに合計5MW規模まで拡大するという目標を策定しました。また、その目標の達成に向け、2008年8月に「グリーンNTT」の推進主体として、NTTグループ主要9社の出資・参画による「NTT-グリーン有限責任事業組合（NTT-グリーンLLP）」を設立しました。「NTT-グリーンLLP」では、構築した太陽光発電設備の総発電設備容量を各社の出資比率に応じて配分する仕組みとしています。
ドコモは、そうした目標に沿って積極的に太陽光発電システムの導入を推進しており、2012年度までに既存導入分を含め、1,376kW規模まで拡大することとしています。2010年度は、新たに16ヶ所、約366kW規模のシステムを構築し、これによって、ドコモ全体で自然エネルギーを利用した発電設備は、81ヶ所、合計約1,152kW規模となりました。2011年度も継続的に導入を実施していく計画です。

社用車の低公害車への切替えを積極的に推進

社員が営業活動などに使用している社用車を低公害車 ※3に切り替えています。
2010年度は、新たに66台の低公害車を導入しました。この結果、2011年3月末現在における低公害車の保有数は累計2,280台となり、全社用車に占める割合は90.7%となりました。今後も低公害車の導入を推進していきます。

※3 電気、ハイブリッド、天然ガス、LPG（液化石油ガス）、地域指定低排出ガス車（25%以上低排出）を低公害車としています。

統一手順書のもと、すべてのオフィスで環境負荷削減を推進

グループ各社が入居しているすべてのオフィスで、独自に定めた「NTTドコモグループオフィスエコ手順書」に基づいて、環境負荷の削減に取り組んでいます。
手順書では、両面印刷やペーパーレス会議の推進による紙資源の削減、廃棄物の分別徹底、不要な照明の消灯やパソコンの省電力機能の利用などを定めています。

クールビズやウォームビズ、ライトダウンを実施

温室効果ガス排出量削減に向けた取組みの一つとして、クールビズやウォームビズ、休み時間の消灯などの省エネ活動を積極的に進めています。
また、「CO_2削減／ライトダウンキャンペーン ※4」に参加しており、2010年度もキャンペーン期間中の6月20日、7月7日に全国34ヶ所のライトアップ施設で、外壁ロゴサインや屋外広告、看板などの消灯を実施しました。

※4 地球温暖化の防止を目的にライトアップ施設の消灯を呼び掛ける環境省のキャンペーンです。

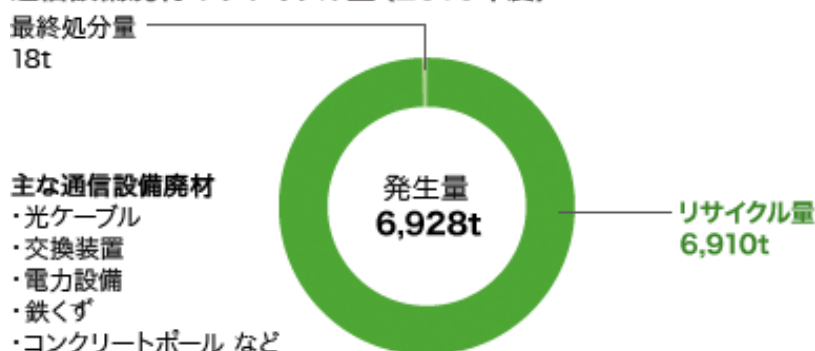
廃棄物の削減

廃棄物発生量の削減とリユース・リサイクルを積極的に推進

ドコモは、携帯電話の開発・販売やネットワーク設備の建設・運用、店舗の運営、オフィスでの業務などで多くの資源を使っています。それら資源の必要量を正確に把握して、無駄なく大切に使うことで廃棄物の発生量を削減するよう努めています。しかし、それでも発生してしまった廃棄物についてはリユース・リサイクルし、最終処分量をゼロに近づけることをめざしています。例えば、設備などの撤去にともなって発生する光ケーブルや鉄くず、コンクリートポールなどの廃棄物については、可能な限りリユース・リサイクルしています。また、通信設備や建物の新設・更新にあたっては、「建物グリーン設計ガイドライン」に基づき、リサイクル素材やリユース・リサイクルが可能な材料を積極的に使用しています。

そのほか、リサイクルを委託する事業者についても、不法投棄の防止や適正処理の確保、マニフェスト伝票の発行管理を徹底しています。

2010年度は、光ケーブルや交換装置、電力設備などの通信設備廃材は、前年度の7,518tに比べ、590t少ない、6,928tでした。

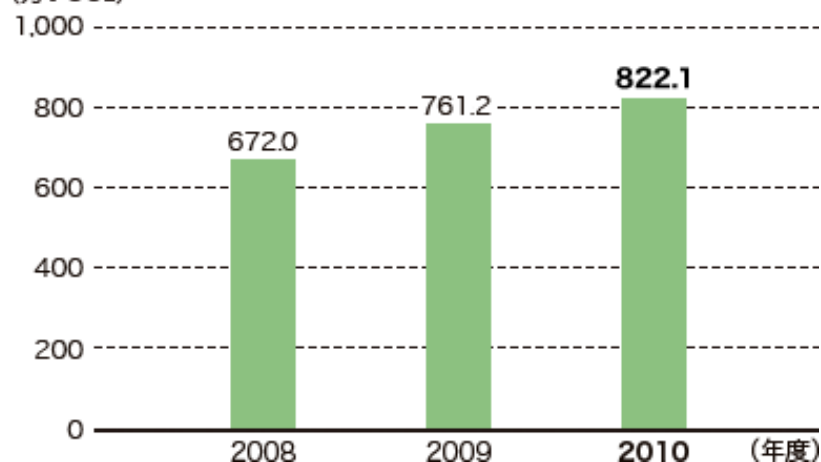
今後も廃棄物発生量の抑制とともに、発生した廃棄物の有効活用を積極的に推進していきます。

オフィスや店舗で紙使用量の削減と廃棄物のリサイクルを推進

オフィスや店舗での紙の使用量削減と廃棄物のリサイクル率向上に取り組んでいます。

紙使用量の削減については、プロジェクターやウェブなどを活用したペーパーレス会議の実施や両面印刷の徹底を図るとともに、各職場を対象に紙使用量についての調査を定期的に実施しています。また、廃棄物のリサイクルについては、各ビルの分別ルールの徹底などに努めています。

地球温暖化防止への貢献

ICTサービスの利活用を促進し、2010年度環境貢献量目標を達成

ドコモでは、2010年度までの環境目標の一つに「ICTサービスによる環境貢献量を530万t-CO_2とする」ことを掲げてきました。
この目標の達成に向けICTサービスの普及・拡大を進めてきた結果、最終年度である2010年度、社会全体のCO_2を822.1万t-CO_2削減することに貢献することができました。

※ 換算係数（0.378kg-CO_2/kWh）を用いて算出しています。

※ NTT（株）環境エネルギー研究所での試算結果です。

ソーラー充電器「FOMA ecoソーラーパネル 01」を発売

FOMA ecoソーラーパネル 01

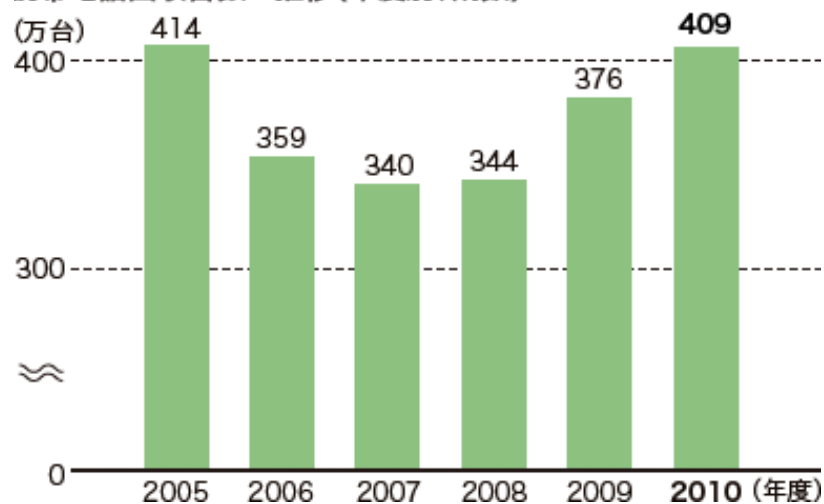
地球環境保全が社会全体の課題となるなか、携帯電話を購入するお客様にも「もっと環境にやさしい携帯電話を」との思いが高まっています。そうした声にお応えして、ドコモはソーラーパネルを備えた充電器の開発を進め、2011年2月に太陽光を利用して高効率な充電ができるソーラー充電器「FOMA eco ソーラーパネル 01」を発売しました。
この製品は、快晴の場合、約4時間～5時間で携帯電話をフル充電できる性能があり ※1、電源が得られない屋外や災害対策用の常備品として利用できます。また、補助充電アダプタを充電すれば、昼間に電気を貯めて夜に充電することも可能です。
お客様はこの製品を利用することでCO_2の排出削減に貢献でき、気軽に環境活動に参加いただけます。今後も、「ドコモが提案する気軽にできるeco」を多くのお客様に共感いただき、大きなecoにつなげるための取組みを進めていきます。

※ 1 機種、季節、日射条件、周囲温度によって、大きく変動する場合があります。

省資源・リサイクルの推進

貴重な資源の有効活用のために携帯電話のリサイクルを推進

携帯電話には、金、銀、銅、パラジウムなどが含まれており、鉱物資源の少ない日本にとっては貴重なリサイクル資源といえます。ドコモでは、1998年から使用済み携帯電話の回収・リサイクルに取り組んでおり、2001年には、(社)電気通信事業者協会と連携して、自社・他社製品を問わずに回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築。2010年度は約409万台、累計で約7,664万台を回収しました。

また、こうした取組みをいっそう推進していくために、お客様の目の前で携帯電話を破砕処理して個人情報保護の徹底を図っていることをわかりやすく紹介した「端末回収PRステッカー」をドコモショップに掲示しています。回収台数は近年増加傾向にありますが、各種イベントでのPR活動などを通じて「ケータイリサイクル」のさらなる認知度向上に取り組んでいきます。

お客様の協力のもとに、フィリピンで植林活動を推進

フィリピンでの植林活動

出資先であるフィリピンの電話会社PLDTグループと共同で、フィリピンでの植林活動を実施しています。植林を通じてCO_2排出量の削減や生物多様性の保護に貢献しています。
この活動は、ドコモショップで回収した使用済み携帯電話のリサイクルを通じて得た売却代金の一部を活用したものであり、お客様にも回収にご協力いただくことで、資源の有効活用はもちろん、環境保全にもつながります。
2010年度は、11月19日に、PLDTグループの一員であるSmart Communications, Inc.（SMART社）と共同で、マニラ市郊外のIPOダム周辺において不法伐採で荒らされた森林を元に戻し、首都マニラの水源を守ることを目的に植樹活動を実施。SMART社の社員やフィリピン大学の学生、地元住民など現地から計47名が、また、ドコモからはフィリピン支店などから4名が参加して、ナラやホワイトラワンなどの樹木の苗木約2,500本を植樹しました。この植樹活動は2008年から続けており、目標としているIPOダム周辺90ヘクタールの植林に向けて今後も共同で実施していきます。
このほかにも各地で地域の特性を活かしたさまざまな樹木の植林を進めており、2010年度は、合わせて約38万本を植林しました。今後は、2010年に台風被害のあった地域を対象に植林活動を強化する予定です。また、フィリピン全土の植林地地図製作、樹木園の完成を優先活動としながら、同国各地でこの活動を継続していく予定です。

請求書や明細書を電子化し、用紙の使用量を削減

「eビリング」

口座振替やクレジットカードで携帯電話の利用料金をお支払のお客様を対象に、月々の請求額などを「iモード」、「spモード」、インターネットで確認できる「eビリング」を提供しています。2010年度の同サービス契約数は、前年度比約34万件増の約480万件で、A4用紙に換算すると前年度より約1,373万枚多い約2億871万枚が削減されたことになります。

「Web明細サービス」（クレジットサービス「DCMX」）

クレジットサービス「DCMX」の利用代金明細書をウェブサイトで確認できる「Web明細サービス」を提供しており、「DCMX」の新規会員のうち5割を超すお客様にご利用いただいています。2010年度の申込み件数は約154万件で、2011年3月末時点での累計申込み件数は、250万件を突破しました。A4用紙に換算すると前年度より約462万枚多い約767万枚が削減されたことになります。

取扱説明書のスリム化と電子化を推進

携帯電話の取扱説明書に使う紙の使用量削減に取り組んでいます。2009年度は約500ページあった取扱説明書を約130ページに削減しましたが、2010年度においても冬モデルの一部機種においてB6サイズからCDサイズにすることで、さらなる削減を図りました。この結果、2010年度は、取扱説明書に使う紙の量を前年度よりさらに約15t削減しました。また、これによって包装箱のさらなる小型化が可能になり、携帯電話をドコモショップなどの販売店へ輸送するさいのCO_2排出量も削減しました。

こうした取組みの一方で、お客様の利便性を損ねることがないよう、「iモード」の携帯電話には「使いかたガイド」を搭載し、2011年3月から発売したスマートフォンの新モデル3機種では、取扱説明書のアプリ「eトリセツ」を提供しています。どちらも携帯電話から詳細な使い方を確認できるほか、キーワード検索や説明文からワンタッチで設定画面を起動させる機能なども搭載しています。さらに、取扱説明書は、ドコモのウェブサイトでもご覧いただけるようにしています。

今後は、取扱説明書のサイズ縮小、電子化を全機種で展開する予定で、紙資源使用量と輸送時のCO_2排出量のさらなる削減を進めていきます。

循環再生紙の使用とカタログなどの廃棄数削減を推進

循環再生紙を使った「docomo Letter」の表紙(一部地域のみ)

ドコモは、自社が廃棄した紙を再生してつくられた循環再生紙の使用を推進しています。CSRレポートやドコモダケカレンダーのほか、2011年1月からは一部の地域において、請求書に同封している小冊子「docomo Letter」にも循環再生紙を採用しています。

また、カタログやパンフレットなどの必要数を正確に把握することで制作数と廃棄数の削減にも努めており、2010年度は、倉庫で保管したまま使用せずに廃棄した総合カタログの数を前年度比22%削減しました。

環境配慮型携帯電話の開発

国産ヒノキの間伐材を使った「TOUCH WOOD SH-08C」を発売

TOUCH WOOD SH-08C

ドコモは、リサイクルABS樹脂 ※1や植物性プラスチックなど、環境に配慮した素材の携帯電話への採用を進めています。
また、2011年3月には、国産ヒノキの間伐材をボディに使用した携帯電話「TOUCH WOOD SH-08C」を発売しました。これは、(社)more trees ※2、オリンパス(株)、シャープ(株)の共同プロジェクトによるものです。使用した間伐材は、(社)more treesが保全している森の一つ、高知県の四万十川流域原産のヒノキの間伐材を使用。オリンパス(株)による木材の三次元圧縮成形加工技術によって、木の質感や香り、ぬくもりはそのままに、高度な耐久性・耐水性・防虫性・防カビ性を実現しています。

※1 アクリルニトリル、ブタジエン、スチレンを原料とする合成樹脂です。

※2 音楽家の坂本龍一氏をはじめ、細野晴臣氏、高橋幸宏氏、中沢新一氏、桑原茂一氏の5名が発起人となり、各界から100名以上の賛同人を得てスタートした、世界の森林を救うためのプロジェクトです。

お客様とのコミュニケーション

「エコプロダクツ2010」に出展し、環境活動を広く多くの方々にPR

ミニソーラーパネルをつくるワークショップ

手書きイラストをプリントしたTシャツ

ドコモは、環境への取組みを広く多くの方々に知っていただくために、日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ」に2005年から出展しています。
2010年12月に東京ビッグサイトで開催された「エコプロダクツ2010」では、「ケータイが地球のためにできること」をテーマに、製品、サービス、リサイクル、自然保護の4つのゾーンに分けて、ドコモの環境への取組みを展示。各ゾーンでは、国産ヒノキを使った携帯電話「TOUCH WOOD SH-08C」やソーラー充電器、さらには環境に配慮した移動手段「サイクルシェアリング」や基地局に設置したセンサーで大気中の情報を集めて携帯電話にお届けする「環境センサーネットワーク」、携帯電話を使って家電製品の電気使用量を見える化する「省エネサポートサービス」など、製品やサービスを通じた取組みをPR。また、不要になった携帯電話のリサイクルと再資源化、「ドコモの森」やフィリピンでの植林活動なども紹介しました。
さらに、ミニソーラーパネル工作などのワークショップを開催したり、手書きのイラストをプリントしたTシャツを作成し、フィリピンで植林活動をしている方々に日本から応援メッセージを送ったほか、各ブースの展示内容を小学生に復習してもらえるもち帰り用のカードを配布するなど、子どもたちの環境学習に役立つ企画も実施しました。
3日間の開催期間中、ドコモのブースには前年を4,000人ほど上回る約24,000人が来場し、ドコモの環境活動への理解を深めていただきました。なお、来場者に「ドコモのエコ活動」に対する印象をアンケート調査したところ、一般来場者、小学生ともに「よい印象をもった」という回答が90%を超えました。

生物多様性への取組み

全国各地で社員やその家族による「ドコモの森」づくりを推進

「ドコモの森」での森林整備

自然環境保全活動の一環として、「ドコモの森」づくりに取り組んでおり、林野庁の「法人の森林」制度 ※1や（社）国土緑化推進機構の「緑の募金」制度 ※2、「企業の森づくり」サポート制度 ※3などを活用して、全国各地で森林の整備活動を進めています。

「ドコモの森」とは、社員やその家族が、下草刈りや枝払いなどの森林整備を通じて、自然とふれあいながら環境保護やボランティアに対する意識を高めることを目的とした活動です。また、整備活動とともに、地元の小学校を対象にした環境学習会や親子向けの自然体験教室を開催するなど、「ドコモの森」を活用して、地域社会との交流や子どもたちの環境啓発にも取り組んでいます。

この「ドコモの森」は、2011年7月末現在で全国47都道府県49ヶ所、総面積約193ヘクタールへと広がっており、今後も、自然環境保護や生物多様性の保全に貢献していきます。

※1 林野庁と法人が森林を育成・造成し、伐採後の収益を分け合う制度です。

※2 緑の保全、森林の整備、緑化の推進、緑を通じた国際協力などの森林づくりのための募金事業です。

※3 都道府県や都道府県緑化推進委員会などが中心となり創設された制度です。

環境保護への貢献

映像や音声で世界自然遺産を楽しく学べるモバイルサイト「ユネスコキッズ」を運営

小学生に環境保全の大切さや世界自然遺産の意義を学んでもらうことを目的とした「小学生のための世界自然遺産プロジェクト」に協賛して、世界で唯一、ユネスコが公認したモバイルサイト「ユネスコキッズ」を運営しています。
「ユネスコキッズ」では、自然の美しさや貴重な映像、動物の鳴き声などを700点以上の動画や静止画、音声で解説しており、世界自然遺産について楽しく学ぶことができます。ドコモでは、「ユネスコキッズ」を通じて、環境問題を親子で語り合うこと、また子どもたちが環境について考え、行動することの大切さを提案しています。2010年度は、「どうぶつ顔診断」などの新コンテンツを追加したほか、特別公開教室として、美ら海水族館、知床、旭山動物園での体験授業を実施しました。2011年3月末現在、サイト会員の登録数は59,000名に達しています。
今後も子どもたちが楽しみながら環境について学べるよう努めていきます。

ユネスコキッズ

ドコモグループの社員・家族に呼び掛け使用済み携帯電話の回収・リサイクルを展開

グループ社員とその家族から使用済みの携帯電話を回収する活動を実施しています。
2010年度は、全国のグループ会社に加え、NTTグループにも協力を呼び掛けて回収活動を行い、携帯電話6,583台、電池5,848個、充電器2,871個を回収しました。これらは、お客様から回収した携帯電話と同様にリサイクルされ、貴重な資源へと生まれ変わります。
2011年度も、NTTグループに協力を呼び掛けてこの活動を継続していきます。

社員と家族が参加する「富士山エコツアー」など富士山の清掃活動を定期的に実施

グループ会社のドコモ・システムズ（株）は、2001年から環境NPO法人富士山クラブと共同で富士山の清掃活動を行っています。当初は希望者のみが参加していましたが、2004年からは新入社員研修のプログラムとしても実施しています。
さらに、同じく2004年からは、年2回、ドコモグループ社員とその家族から参加者を募集して、ゴミ拾いなどを行う「富士山エコツアー」を開催しており、2010年度は6月に植栽活動、7月に特定外来生物の除去活動、10月に清掃活動を実施しました。2010年度までに計25回の清掃活動などを実施して、延べ1,987名が参加。回収したゴミの量は累計11,885kgに達します。2011年度も、これらの活動を継続していきます。

社員が実践したエコ・社会貢献活動でポイントが貯まる「ecoモードクラブ」を運営

社員の環境保全活動や社会貢献活動を推進するためのポイントシステム「ecoモードクラブ」を運営しています。これは、社員やその家族が実践したマイ箸、マイボトル、マイカップの使用、レジ袋の辞退などのエコ活動や、寄付や献血、ボランティア参加といった社会貢献活動をイントラネット上の専用サイト「ecoモードクラブ」で申告すると、活動に応じたポイントが貯まるというものです。
社員に参加を促すために、蓄積した活動ポイントに応じて毎月エコグッズやフェアトレード商品を抽選でプレゼントしているほか、ポイントが多い社員を半期ごとに表彰しています。2010年度末までに22,525名の社員が「ecoモードクラブ」に登録しています。
貯まったポイントは年度ごとに集計して、全員分のポイント数に応じた金額を環境NPOなどへ寄付しています。2010年度は、環境NPO法人富士山クラブや（社）日本フィランソロピー協会、（財）日本ユニセフ協会へ2,770,530円を寄付しました。
今後は、社員の活動をさらに推進するため、社内での周知や各種ポイント申請項目の見直し、会員が積極的にエコ活動や社会貢献活動に取り組めるキャンペーンを実施していく予定です。

各支社の主な取組み

北海道支社

北1条通オフィス町内会クリーン大作戦

北海道支社では、年2回、札幌市内中心部の北1条通に面した約60の企業・団体からなる札幌市主催のボランティア活動「北1条通オフィス町内会クリーン大作戦」に参加しています。
2010年度は、6月と10月に合計490名の社員が参加して、支社周辺の歩道を中心にゴミ拾いを行いました。

東北支社

東北支社と同支社管内の各支店では、1999年から関連会社の社員とともに、毎月第2、第4金曜日にドコモ東北オフィスビル周辺の清掃活動を実施しています。この取組みの結果は、社内のポイントシステム「ecoモードクラブ」のポイントとなり、社会福祉活動などの資金として役立てられることから、多くの社員が継続的に参加しています。

東海支社

エコキャップの回収

回収キャンペーンで集まった
プルタブとエコキャップ

東海支社グループでは、2010年の年末から2011年の初めにかけて、家庭から出たプルタブ・ペットボトルキャップを回収するキャンペーンを展開。プルタブ3,304グラム、キャップ20,655グラムを回収し、組合を通じて非営利団体などへ送付しました。
これらのプルタブ・キャップがリサイクルされることで得られる収益は、車椅子の寄贈や途上国へのポリオワクチンの寄付に役立てられます。

不要携帯電話の回収

携帯電話の回収

東海支社では、2010年11月に開催された「名古屋シティマラソン2010」において、会場入口付近に「ケータイリサイクルコーナー」を設け、お客様におもちいただいた不要携帯電話を約200台回収しました。

北陸支社

海岸での清掃活動

海岸のゴミを拾う
ドコモ北陸グループの社員

北陸支社では、石川県の海岸線538kmを清掃する活動「クリーン・ビーチいしかわ」に2004年から参加しています。2010年度は5月に北陸グループ社員とその家族251名が参加し、金沢市の専光寺海岸で清掃活動を行いました。

昼休みを利用した清掃活動

清掃活動に参加した社員

北陸支社では、昼休み時間を利用してドコモ金沢西都ビル周辺の清掃活動を実施しています。2010年度は、11月と2011年3月に実施し、北陸グループ社員など計307名が参加しました。

河川敷でのゴミ拾い

荒川河川敷・東公園でのゴミ拾い

福井支店では、支店隣接の荒川河川敷のゴミ拾いを実施しています。2010年度はグループ会社などが合同で4回実施しました。

関西支社

「ドコモ大和まほろばの森」に
生息しているカスミサンショウウオ

2007年3月に開設した「ドコモ大和まほろばの森」には、奈良県で絶滅寸前種に指定されている「カスミサンショウウオ」や「ミズゴケ」などの水生生物が生息する貴重な湿原があります。
関西支社では、この湿原を守り40年前～50年前の環境に戻すために、湿原に流入した土砂の除去作業を続けており、2011年6月にも「カスミサンショウウオ」の産卵が確認できました。

中国支社

広島市市街地での清掃活動

「ごみ・ゼロクリーンウォーク」に
参加した社員とその家族

中国支社グループでは、広島市をゴミのない清潔な街にするために、きれいなひろしま・まちづくり市民会議が主催している「ごみ・ゼロクリーンウォーク」に2004年から参加しています。
2011年は324名の社員や家族が参加して、歩道のゴミ拾いや路上の清掃などを行いました。

海岸でのゴミ拾い

「ベイサイドビーチ坂」での清掃活動

アメリカの海洋自然保護団体オーシャン・コンサーバンシーは、「国際ビーチクリーンアップキャンペーン」への参加を各国の市民や団体などに呼び掛けています。このキャンペーンは、海岸で拾った漂着ゴミの種類と量を公表することでゴミをなくそうという活動で、日本でも各地で実施されています。
中国支社もこのキャンペーンに参加し、1999年から毎年広島県坂町の「ベイサイドビーチ坂」で清掃活動を実施しています。
毎年参加している社員の家族も多く、2010年度も5月に社員とその家族計150名が参加しました。

四国支社

「屋島クリーン大作戦」での海岸清掃

「初夏のまちを美しくする運動」での
ゴミ拾い

四国支社では、ゴミを不法投棄させない環境づくりを目的に高松市が進めている「屋島クリーン大作戦」に参加しています。2010年度は、2011年3月に香川地区のグループ会社の社員やその家族計56名が参加し、高松市東部の屋島地区で清掃活動を行いました。
また、同支社管内の高知地区のグループ会社では、高知市主催の環境美化活動の一環である「初夏のまちを美しくする運動」に参加しています。2010年度も6月に実施され、55名の社員が参加。高知市の中心街を清掃しました。

九州支社

大濠公園の清掃活動に参加した
グループ社員とその家族

九州支社では、市民、企業、行政が協力して海岸や河川、山のゴミを拾う環境美化活動「ラブアースクリーンアップ」に2002年度から参加しています。
2010年度は、6月に九州地域の社員とグループ社員、その家族を合わせた計520名が福岡市中央区の大濠公園で清掃活動を行いました。

2010年度ハイライト

携帯電話事業を通じて社会や産業の発展に積極的に貢献

ドコモは、人々のより豊かで快適なコミュニケーションを実現するために、多彩な機能をもつ携帯電話の開発や「いつでも」「どこでも」つながるモバイル通信ネットワーク環境の構築に力を注いできました。このドコモの携帯電話や通信インフラは、多くのお客様の日々のコミュニケーションを支えるとともに、社会が抱えているさまざまな課題を解決する可能性を秘めています。
そのためドコモでは、こうした通信インフラを活用することで、社会・産業の発展に貢献する新たなサービスの開発に取り組んでいます。

TOPICS1

基地局を活用した「環境センサーネットワーク事業」を開始

フロンティアサービス部　環境事業推進・環境ビジネス担当　小野 香奈子

ドコモは、全国にある携帯電話の基地局を情報収集基盤として活用し、きめ細やかな環境情報を提供する「環境センサーネットワーク事業」を2010年1月から開始しました。関東地域と静岡県の約300ヶ所に設置したセンサーで観測した花粉の飛散情報などを提供するサービスを第一歩として、現在では全国約2,500ヶ所に観測拠点を構築。花粉情報、温湿度・雨量・風向風速などの気象情報、落雷情報を配信しています。また、今年の花粉シーズンには、従来の「B to B」「B to B to C」モデルでの情報提供に加えて、試行的にお客様向け情報サイト「ドコモ花粉ライブ！」を開設し、携帯電話やスマートフォン、PCから情報料無料でご利用いただけるようにしました。今後は基地局以外へもセンサーを設置し、より精度の高い環境情報を提供していく予定です。

TOPICS2

携帯電話を活用したサイクルシェアリングサービスの事業化を推進

フロンティアサービス部 環境事業推進・エコロジービジネス担当 主査　武田 有紀

環境問題への関心の高まりなどを背景に、欧州を中心にサイクルシェアリングの普及が進んでいます。日本はまだ黎明期にありますが、ドコモは早くから事業化の検討を進めており、携帯電話の機能やネットワークを活用した自転車の予約、貸し出し、返却システムの開発や、サイクルシェアリングの利用を促進するアプリの開発などに取り組んでいます。この一環として、2011年4月から横浜市が始めたサイクルシェアリングの社会実験に参画。携帯電話で横浜市中心部19ヶ所のサイクルポートに設置された300台の自転車を予約・利用できるサイクルシェアリングサービスを提供しています。このサービスの開始後、同エリアでは観光、通勤、買い物などの手段として自転車の利用が増加しており、現在、本格的な事業化をめざし、実施エリアの拡大やパートナーの開拓を進めています。

社会的課題解決への取組み

医療・環境・金融の分野で新しい仕組みの構築に注力

医療・健康、環境・エコロジー、安心・安全といった、社会が持続的に発展していく上での課題解決に携帯電話を通じて貢献するための「ソーシャルサポートサービス」の実現をめざしています。
具体的には、医療・健康、環境・エコロジー、安心・安全、金融・決済、教育の5つの分野において、携帯電話や通信インフラを活用し、情報流通を効率化するソーシャルプラットフォームの構築に力を注いでいます。

医療・健康に関わるサービス・取組み

携帯電話を使った健康支援サービス「i Bodymo」を提供

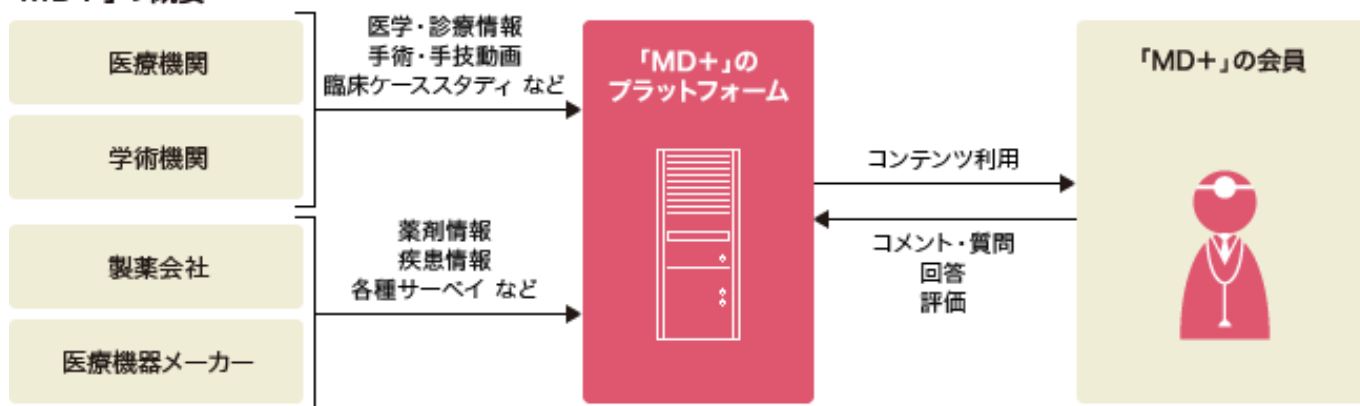
携帯電話を活用して健康への気づきと行動をアシストする健康支援サービス「i Bodymo（アイボディモ）」を提供しています。これは、携帯電話のアプリケーションを使って、日々の生活における運動量や食事内容を記録したり、記録したデータを確認できるサービスで、利用状況に応じて景品などに交換できるメダルを貯めたり、利用履歴やランキングを表示できるようにすることで、楽しく健康管理を続けられるようサポートしています。

「i Bodymo」は2010年5月から提供を開始し、2011年2月には契約数が100万契約を突破しました。2011年6月からは、記録した運動や食事のデータを「iモード」のコンテンツ・プロバイダーが提供しているサービスで利用できる機能を追加したほか、貯まったメダルをドコモポイントに交換できるようにするなど、さらに充実したサービスを提供しています。

「i Bodymo」の画面イメージ

医師向け情報サービス「MD＋」の提供を提供

医療従事者の生涯学習をサポートする医療従事者向け会員制情報サービス「MD＋（エムディープラス）」を2010年4月から提供しています。
このサービスは、国内の第一線の医師・医療従事者による医療講演、実臨床に基づくケーススタディ、薬剤情報などの医療コンテンツをeラーニング形式で配信するもので、PCやスマートフォンでご利用いただけます。また、医療機関や医学系学術機関の方は、「MD＋」のウェブサイト上にプライベートコミュニティを設置し、自らの会員を対象としたeラーニングや情報共有などにご利用いただくこともできます。さらに、製薬会社や医療機器メーカーの方は、「MD＋」の会員に対して、診療分野別にターゲットを絞った情報の提供が可能です。
「MD＋」を実際に利用されている会員からは、「興味あるコンテンツが多く、勉強になります。匿名ではないので、質の高いコミュニケーションができます」「画期的です。医学論文を文章で読むよりも、聞いているほうがずっと楽。医療全体のレベルの底上げにもつながると思います」「講演と症例クイズが面白いです。他科のことも含めて、大変勉強になります。周りの医師にも勧めていきたい」などの声をいただいています。
ドコモは、今後も多忙な医療従事者の皆様へ、「MD＋」を通じて信頼性の高い医療コンテンツやコミュニティを提供し、誰もが安心して受けられる医療環境の実現をめざします。

「MD+」の概要

モバイルICTを活用した医療従事者向けサービス・アプリケーションの提供を開始

安心・安全な医療を誰もが受けられる社会の実現に向け、最新の医療情報の共有と科学的根拠に基づいた医療の実践がますます重要になっています。そうしたなか、タイムリーな医療情報の受発信や情報格差の解消に貢献するべく、ドコモは医薬品情報などを提供しているIMSジャパン（株）と業務提携し、モバイルICTを活用した医療従事者向けサービスとアプリケーションの提供を開始しました。
今回の提携内容は、同社がPC向けに提供している医薬品の安全性情報（医薬品副作用相互作用）検索サイト「安心処方infobox®」のスマートフォン版アプリケーションを開発・提供するもので、2011年4月からサービスを展開しています。スマートフォン版の「安心処方infobox®」は、ドコモの医師向け会員制情報サービス「MD＋」とあわせて無料でご利用いただくことができ、医療や薬剤に関する幅広い情報収集が可能となっています。
今後も、ドコモの幅広い顧客基盤・モバイルICTノウハウと同社が提供している各種医薬品情報・分析とを融合した、新たなサービスを検討しています。

モバイルを活用した新しい医療情報環境の構築をめざし、東大病院とともに社会連携講座を運営

東京大学医学部附属病院（以下、東大病院）との社会連携講座 ※1「健康空間情報学」を、東大病院22世紀医療センターに開設しています。この講座は、モバイルICTを用いた新しい医療や統合的患者支援プラットフォームに関する共同研究を行うものです。
2010年度は、モバイルICTを利活用した糖尿病管理システム、スマートフォンを用いたモバイル12誘導心電図伝送、処方情報と服薬情報を統合した服薬支援システム、携帯電話を用いた外来患者案内システムなどをテーマに研究を行い、学会発表などの対外活動も積極的に実施しました。
2011年度は、これら従来からのテーマに関して応用的な研究を進めるとともに、研究成果のサービス化とその普及活動にも力を注いでいきます。
ドコモでは、こうした共同研究を通じて、医療情報システムの技術革新と普及に努めることで、医療情報分野における人材を育成し、人々の健康増進と社会の発展に貢献していきます。

※1 公共性の高い課題について東京大学と共同研究を実施しようとする民間機関などから受け入れる共同研究経費によって運営される講座で、従来からある寄付講座とは異なる形態の講座です。

環境・エコロジーに関わるサービス・取組み

家庭内の電力使用量の削減に貢献するサービスを開発

トランスレータとスマートタップ

携帯電話を活用して社会の持続的発展に貢献する「ソーシャルサポートサービス」の一環として、家電製品の電力使用量を“見える化”することで、一般家庭における省エネ活動を支援するサービスを開発しました。このサービスは家電製品の電力使用量を計測し、使用状況に応じたアドバイスを提供することで、お客さまの省エネ活動に役立てていただくものです。
2010年度は、本サービスを提供するクラウドシステムを構築、電力測定器であるスマートタップの小型化、携帯電話操作による遠隔からの通電ON／OFFの実現など、商用化に向けたシステム開発、機器開発を進めてまいりました。
2011年8月からは夏の節電に向けて家庭の省エネ生活を応援するコンテンツを取り揃え、「ドコモ省エネ応援サービス」として本クラウドシステムおよびスマートタップによるサービスを試験提供しています。本試験提供の結果も踏まえ、商用サービス提供に向けて活動を進めてまいります。

安心・安全に関わるサービス・取組み

AEDの普及を促進するAED遠隔監視サービスに「FOMAユビキタスモジュール」を提供

安心・安全なAED ※1の普及を促進しているフクダ電子(株)の遠隔監視サービス「AEDガーディアンTM ※2」に「FOMAユビキタスモジュール ※3」が採用されています。

AEDの所有者には、AEDが必要とされる場合に適切に作動するよう、AED本体の状況確認、バッテリー、除細動パッドなどの消耗品の使用期限の確認が求められています。

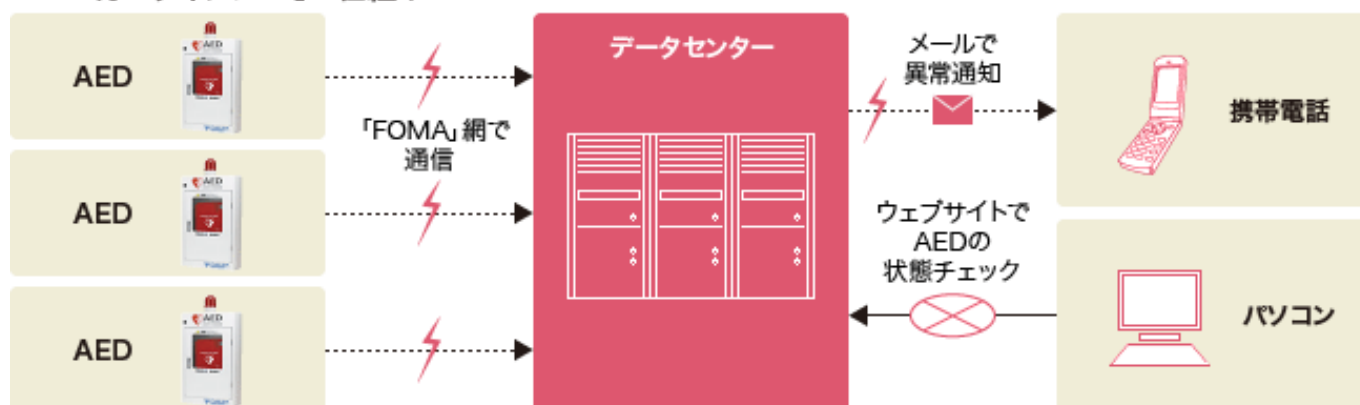
「AEDガーディアンTM」は、AEDの収納ボックス内に、AEDが発する赤外線を受信する機器と「FOMAユビキタスモジュール」を搭載した通信ユニットを設置することで、設置場所で目視確認しなくても、24時間365日遠隔での自動監視を可能にするものです。これによって、日常の管理が容易になり、AEDの普及に貢献するものと考えています。

なお、「AEDガーディアンTM」は2010年1月から販売されており、ドコモは「FOMAユビキタスモジュール」と通信回線を提供しています。

※1 Automated External Defibrillator(自動体外式除細動器)の略。心臓が心室細動状態になった患者に対し、機器が自動的に解析を行い、必要に応じて電気的なショックを与えて蘇生させる治療機器です。

※2 「AEDガーディアンTM」はフクダ電子(株)の商標または登録商標です。

※3 「FOMA」パケット通信を可能にするモジュールです。ガス・電力の遠隔検針システム、タクシー・バスの運行管理システム、自動販売機の在庫管理システムなど、さまざまなシステムに組み込まれて利用されています。

「AEDガーディアンTM」の仕組み

高齢者の方でも安心して利用できる「タッチフォン」を提供

タッチフォン

ドコモは、リモコンスイッチを押すだけで簡単にテレビ電話ができる「タッチフォン」を提供しています。
高齢者の方でも簡単に、安心してテレビ電話を利用できる操作性と機能を搭載しており、11の事業者が「タッチフォン」を使って在宅介護事業を展開しています。これら介護事業やそのサービスを利用されている方々からは「映像で様子が確認できるので、無駄な駆けつけ稼動も削減できる」「声だけでなく顔を見て話ができるため、見守られているという安心感が生まれる」といった声をいただいています。また、鉄道会社などで事故や災害が発生した場合の状況把握や、オフィス間におけるテレビ会議などにも利用されています。
この「タッチフォン」は2011年2月から発売し、6月30日時点で約800台を販売しています。ドコモは今後も、社会のさまざまなコミュニケーションを安心で便利にする製品・サービスを提供していきます。

携帯電話でいつでも利用できる「ドコモ ワンタイム保険」の提供を開始

お客様の安心・安全に役立つソーシャルサポートサービスの一つとして、携帯電話一つで簡単にお申込みいただける保険サービス「ドコモ ワンタイム保険」の提供を2010年4月から開始しました。スポーツ・レジャー保険、ゴルファー保険、国内旅行保険、海外旅行保険の4商品を提供しており、携帯電話から“必要な時に必要な補償を必要な期間だけ(1日または1泊2日から利用可能)”お申込みいただけます。
「iモード」の専用サイトで保険加入が可能な上、利用料金は月々の携帯電話料金と合わせてお支払いいただけるため、お手続きが手軽です。また、オートGPS機能対応の機種をご利用のお客様が、保険の必要性が高いと想定される場所にいる場合などにはおすすめの保険商品情報をご案内しています。さらに、ドコモでは、このサービスの提供にあたって保険専用のコールセンターを開設。保険募集人資格をもち、専門知識を備えたスタッフが年中無休でお客様からのお問い合わせにお答えしています。
ドコモでは、今後もこうした保険サービスを充実させる計画で、2011年度は、7月に「ドコモ 医療保険」をリリースし、10月には「ドコモ ワンタイム保険」に「1日自動車保険」を追加する予定です。

その他のサービス・取組み

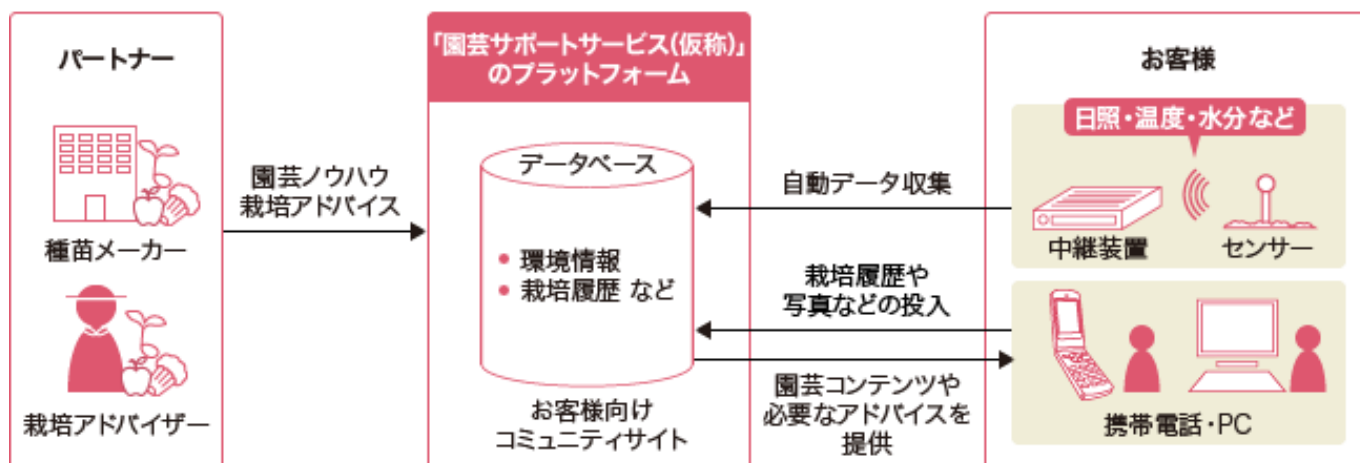
カーナビ・スマートフォン向け情報提供サービス「ドコモ ドライブネット」を開始

自動車は、生活や産業の発展に欠かせない存在であると同時に、環境問題や交通渋滞などさまざまな社会的課題と密接に関わっています。ドコモは、豊かで安心・安全な社会づくりへの貢献をめざして、モバイル技術を活用したITS（高度道路交通システム）の構築を進めています。
その一環として、2010年11月、カーナビなどに向けた情報提供サービス「ドコモ ドライブネット」を開始しました。
このサービスは、通信モジュールを内蔵したPND（ポータブルナビゲーションデバイス）やスマートフォンなど、さまざまな端末に対応しており、ドコモのネットワークを通じて、最新の地図情報や車の位置に応じた観光施設、駐車場満空情報などのエリア情報をリアルタイムに受信していただくことが可能です。
2011年度は、アプリケーション機能の拡充などを進め、「ドコモ ドライブネット」サービスのさらなる利便性向上に取り組んでいきます。

「ドコモ ドライブネット」の概要

家庭向け「園芸サポートサービス（仮称）」を開発

携帯電話を活用して社会の持続的発展に貢献する「ソーシャルサポートサービス」の一環として、ご家庭での花や野菜の栽培を支援する「園芸サポートサービス（仮称）」を開発しました。
このサービスは、ドコモが開発したセンサーをプランターなどの土壌に設置していただき、日照量・気温・地中温度・水分量などの測定データや、種苗メーカーなどから提供された園芸ノウハウをもとに、水やり・手入れや収穫のタイミングなどの情報をお客様へメールで提供するものです。また、測定データの確認はもちろん、サービスを利用するお客様同士の情報交換や、専門家からのアドバイスを受けることが可能なコミュニティサイトも提供し、初心者の方でもガーデニングや家庭菜園をお楽しみいただけるようにします。
2010年10月からは、サービスの事業性を検証する実証実験を開始。家庭菜園を愛好する首都圏の約30世帯を対象に、茎ブロッコリーやダイコンを栽培していただき、提供する情報の内容・頻度、センサーの測定データなどについて評価を実施しました。今後は、2011年度中の商用サービスの開始をめざし、サービス内容の検討を進めていきます。

「園芸サポートサービス（仮称）」の仕組み

豊富なコンテンツをラインナップしたスマートフォン向け電子書籍サービス「2Dfacto」を開始

スマートフォンなどの急速な普及によって電子書籍の利用が進むなか、ドコモでは、2010年10月から雑誌や書籍などのコンテンツをスマートフォンでご覧いただくトライアルサービスを期間限定で実施。さらに12月には、大日本印刷（株）などとともに共同事業会社（株）トゥ・ディファクトを設立し、トライアルサービスに対するお客様のご意見なども踏まえて、「読みたい本に必ず出会える」「読みたい本を読みたい形で読める」をコンセプトとした電子書籍ストア「2Dfacto（トゥ・ディファクト）」サービスを2011年1月に開始しました。
「2Dfacto」の開設にあたっては、文芸書、コミックなど約3万点をラインナップ。ドコモのスマートフォンやブックリーダーなどの対応端末には、お客様がおもちの複数の端末で同一の電子書籍を読むことができる「マルチデバイス1コンテンツ」機能を提供しています。2011年度は、さらにコンテンツを拡充し、新刊書や雑誌、新聞などの提供も進めていきます。また、しおりやマーカーなどで記録した情報を複数の端末で共有し、続き読みができる「sync（シンク）」機能なども追加する予定です。

2010年度ハイライト

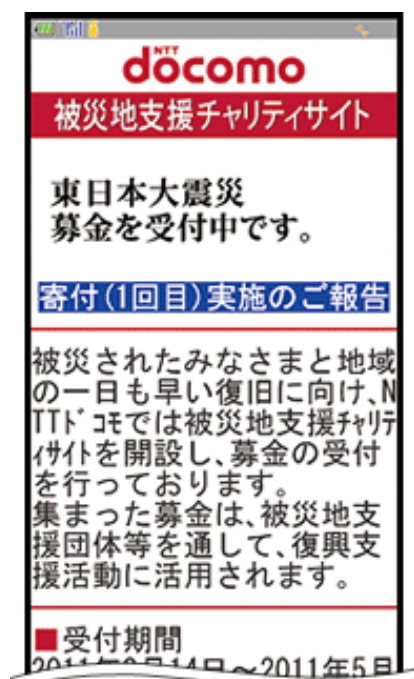
通信インフラを担う企業の特徴を活かしてさまざまな社会貢献活動を展開

ドコモは、携帯電話会社としての特徴を活かした社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。
例えば、近年では「モバイル空間統計」というモバイル通信ネットワークの運用データから得られる人口の分布や変化などの統計情報を、地域の活性化や防災計画策定に役立てていただく試みを進めています。また、NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド（MCF）を設立し、移動通信技術の分野で成果を上げた若手研究者を「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」として顕彰しているほか、次世代育成支援活動や地域に根ざした社会福祉活動を行っている団体への助成、アジアからの留学生に対する奨学金支給など、さまざまな事業を実施しています。ほかにも事業拠点のある各地域で地域社会との絆を深める多彩な活動を展開しています。

TOPICS1

チャリティサイトを通じた被災地支援活動を実施

社会環境推進部 社会貢献担当 主査　豊田 一彦

docomo
被災地支援チャリティサイト
東日本大震災
募金を受付中です。
寄付(1回目)実施のご報告
被災されたみなさまと地域の一日も早い復旧に向け、NTTドコモでは被災地支援チャリティサイトを開設し、募金の受付を行っております。
集まった募金は、被災地支援団体等を通して、復興支援活動に活用されます。
■受付期間

「被災地支援チャリティサイト」の取組みは2010年6月に始め、宮崎県で発生した口蹄疫被害と東日本大震災においてサイトを開設しました。東日本大震災の「被災地支援チャリティサイト」では、「ドコモ ケータイ送金」、各種チャリティコンテンツ購入による募金のほか、ドコモポイントや「DCMX」（クレジットカード）のお支払いでの募金も利用できるようにしました。また、募金受付期間を延長するとともに、多くのお客様の善意が被災地支援に一日も早くつながるよう、寄せられた募金の寄付を受付期間中に随時実施し、2011年8月5日時点で合計10億2,238万円を寄付先にお届けすることができました。多くのお客様の温かいご支援に心から感謝するとともに、今後も社会の一員として、こうした活動を継続していきたいと考えています。

TOPICS2

助成事業によって
将来を担う子どもたちの育成を支援

社会環境推進部 社会貢献担当 主査　檜佐 登

MCFでは、次世代支援活動で活躍する市民団体などへの助成事業を行っています。2010年度は、小児がんと闘う子どもたちとその家族の支援に取り組んでいるNPO法人チャイルド・ケモ・ハウスをはじめ、54団体に総額2,448万3,020円を助成しました。今後も社会の健全な発展に貢献する活動を積極的に進めていきます。

小児がんと闘う子どもや
家族の生活の質の向上に注力

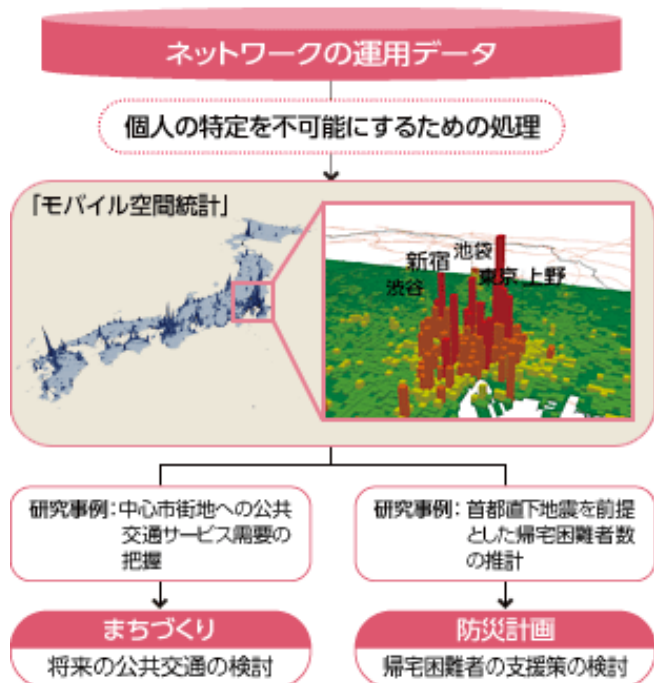
NPO法人チャイルド・ケモ・ハウス　萩原 雅美 様

自らの命をもって大切なことを教えてくれた娘をはじめとする子どもたちとの闘病経験をもとに、ドコモの助成金で「小児がんに関わる全ての人の生活の質向上を目指した活動」についての啓発イベントが開催できました。今後も、小児がんに関わる全ての人の生活の質の向上を目指して、さらに活動を展開していきたいと考えています。

安全な社会基盤整備への貢献活動

「モバイル空間統計」の活用に向けた共同研究を推進

「モバイル空間統計」は、携帯電話サービスを提供するために必要なネットワークの運用データから時間ごとに変化する人口の地理的分布を推計して、それを公共分野のさまざまな取組みに役立てる試みです。
まちづくりの分野では、都市計画や活性化策などの検討のために時間変動する人口統計情報が必要とされています。また、防災計画の分野では、災害発生時に公共交通機関の運行停止によって帰宅が難しくなる方々への事前対策の検討のために、帰宅困難者数の推計が必要とされています。ドコモでは、両分野について大学と共同研究を推進し、「モバイル空間統計」の有用性を確認しました。
今後も、社会の発展に積極的に貢献できるよう、公共分野におけるさまざまな機関や専門家との共同研究を推進していきます。

「モバイル空間統計」を活用した社会貢献の概要

子どもを支援する活動

健全な青少年の育成への貢献をめざし、全国で「青少年スポーツ教室」を開催

健全な青少年の育成への貢献をめざして、各地域の子どもたちに野球やサッカー、ラグビー、テニスなどを教える「青少年スポーツ教室」を実施しています。各スポーツ教室には、指導員としてドコモの野球部、サッカー部、ラグビー部などの各部員がボランティアで参加しています。
2010年度は、全国で延べ約12,100人の子どもたちが参加しました。子どもたちや保護者の方からは「実践的に教えてもらうことができて、参加してよかった」「礼儀やコミュニケーションの大切さも学ぶことができた」などの声が寄せられました。今後も継続して地域に根ざしたスポーツ教室を開催していく予定です。

大宮アルディージャの選手が指導する「NTTドコモサッカー教室」を開催

Jリーグ1部（J1）の大宮アルディージャとともに、少年サッカー協会に所属しているサッカーチームを対象とした「NTTドコモサッカー教室」を開催しています。ボランティアで参加しているドコモのサッカー部員や大宮アルディージャのコーチが、子どもたちにボールの蹴り方やパスのつなぎ方などの実技を教えるとともに、ミニゲームなどを通じてチームワークの大切さやコミュニケーションの重要性を伝えています。
2010年度は、埼玉県、群馬県、栃木県、長野県で計20回開催し、約4,300人の子どもたちが参加しました。2011年度も同規模で開催する予定です。

未来の暮らしを自由に描く「ドコモ未来ミュージアム」を実施

子どもたちが未来や夢を描く力を応援する創作絵画コンクール「ドコモ未来ミュージアム」を実施しています。未就学児童から中学生までを対象として、「僕たち私たちの未来のくらし」をテーマに自由な発想で描いた絵画を募集しています。
第9回にあたる2010年度は、過去最多を更新する101,451作品の応募がありました。グランプリをはじめとする受賞作品は、「ドコモ未来ミュージアム」サイトやコンクールを後援している新聞の紙面のほか、全国の展示会でも紹介しました。受賞した子どもたちやその保護者の方からは「このような機会を与えてくれたことに感謝しています」「子どもの可能性を広げるよい取組みで今後も続けてください」などの声が寄せられています。
2011年度は「絵のチカラで東北に元気を」という思いを込めて東北で表彰式を行います。

ドコモ未来ミュージアム

「キッザニア東京」「キッザニア甲子園」に「携帯電話ショップ」パビリオンを出展

キッザニア東京内の
「携帯電話ショップ」パビリオン

ドコモは子どもたちがさまざまな職業やサービスを体験して社会の仕組みを学べる「キッザニア東京」と「キッザニア甲子園」のオフィシャルスポンサーとして、「携帯電話ショップ」パビリオンを出展しています。
これらのパビリオンでは、キッゾ（キッザニア内の専用通貨）を払って携帯電話をレンタルすることができ、友だちや保護者との会話などに施設内で自由に使えます。
2011年6月には、「キッザニア東京」のパビリオンをリニューアル。接客マナーやスマートフォンの使い方を学んで、お客様にスマートフォンを貸し出す携帯電話ショップスタッフの仕事を体験できるメニューや、電子書籍端末、お便りフォトなどドコモの商品やサービスを体験できるメニューを追加しました。

キッザニア

利用しないカレンダー・手帳を寄贈し、発展途上国の子どもの教育支援などに貢献

ビジネスパートナーなどからいただきながら利用せずに余らせてしまうカレンダーや手帳を回収して、社会福祉協議会やNGO法人、NPO法人などに寄贈する活動を行っています。
2010年は、2011年版のカレンダー1,441本と手帳364冊を寄贈しました。これらは、社会福祉協議会などを通じて介護施設や福祉施設などで有効活用されているほか、NGO法人やNPO法人を通してチャリティ販売され、発展途上国で十分に教育を受けられない子どもたちの教育資金として活用されています。
寄贈先の社会福祉協議会からは「介護施設や福祉施設の方々は、毎年カレンダーを楽しみにしてくれています」などの声が寄せられており、今後もこれらの活動を継続していきます。

世界の教育環境改善に向け「1GOALモバイルキャンペーン」を実施

1GOALキャンペーンとは

すべての子どもに教育を!

1GOAL(ワンゴール)キャンペーンは、"世界中の子どもが教育を受けられる"ことを願う世界中の声を集め、世界のリーダーに届けることを目的としたキャンペーンです。

もっと詳しく知りたい

「1GOALモバイルキャンペーン」サイトの画面イメージ

すべての子どもが教育の機会を得ることは、世界中の国々が協力し、達成すべき重要な目標の一つであると、ドコモは考えます。そこで、国連が提唱する「2015年までに世界のすべての子どもに初等教育の機会を」というミレニアム開発目標 ※1の実現に向けNGO団体Global Campaign for Educationが主体となって運営している「1GOAL」活動に賛同し、ドコモのお客様から「世界中の子どもへの教育を願う声」を集める「1GOALモバイルキャンペーン」を2010年4月20日～7月12日に実施しました。

これは、携帯サイトから1クリックで「1GOAL」活動への支持を表明できるようにしたキャンペーンです。実施期間中多くのお客様から支持の表明を寄せていただき、同年9月にはこの結果を「世界中の子どもへの教育を願う声」として、世界最大の移動体通信事業者の団体であるGSM Associationを通じて国連サミットへ提出しました。「1GOAL」活動は、GSM Associationからの表明分を含めて世界全体で計1,800万もの賛同の声を得て、世界史上最大規模の慈善活動となり、これによって400万人以上の子どもたちが学校へ通うことが可能になりました。

ドコモは、今後もこのキャンペーンを通じて「1GOAL」活動を後押しし、世界の教育環境改善の実現に貢献していきます。

※1 2000年に国連で採択された目標。貧困・飢餓の撲滅、初等教育の普及など8つの目標が掲げられています。

社会福祉活動

活字情報を音声データで提供する「声の花束」に参加

視覚障がいや高齢、肢体の不自由、脳障がいなどのために活字メディアによる情報入手が困難な方々に、活字情報を人の声で録音した“音訳”をインターネットで配信するボランティア活動「声の花束」に参加しています。
この「声の花束」は、（社）日本フィランソロピー協会が実施している活動で、ドコモでは、グループ各社の社員がボランティアで参加して「ケータイ安全教室」のテキストを音訳し、同協会のウェブサイトで音声データを提供しています。2010年度は、同年度の「ケータイ安全教室」用に新しく作成した小学生向け、中高生向け、保護者・教員向けの各テキストを音訳しました。こうした取組みに対して同協会からは「視覚障がいのある方だけでなく高齢者の方なども『声の花束』を利用しており、好評です」という声をいただいています。今後も引き続きこの活動に取り組んでいく予定です。

社員・派遣社員が献血活動に協力

労働組合の協力のもと、派遣社員を含む社員に献血への協力を呼び掛けています。2010年度は、8月25日～27日、2011年1月5日～7日に献血活動を実施して、延べ899名が参加しました。

発展途上国の子どもたちにワクチンを贈る「エコキャップ活動」に参加

2008年から「エコキャップ活動」に参加しています。これは、NPO法人エコキャップ推進協会が進めている活動で、ペットボトルのキャップを集めて再資源化し、それによって得た利益で発展途上国の子どもたちにワクチンを贈るというものです。キャップ800個を再資源化することで、子ども1人分のワクチンが購入できます。
2010年度は、ワクチン3,535人分に相当する2,828,216個のキャップを回収しました。

良質な音楽を楽しめるエココンサート「ドコモ コンサート」を開催

良質な音楽を楽しんでいただく「ドコモ コンサート」を開催しました。2010年度は、東京、大阪、北九州で開催。各地のFMラジオ局とのタイアップのもと、グリーン電力 ※1を使用するなど、環境に配慮したエココンサートを計4回実施しました。各回200名以上、多い時には延べ約5,000人にご観覧いただきました。
また、会場では、ドコモの「ケータイリサイクル」の取組みを紹介するとともに、使用済み携帯電話を回収しています。2010年度は計2,432台を回収しました。

※1 環境負荷が低い自然エネルギーを利用してつくられた電力。「ドコモ コンサート」では、日本自然エネルギー（株）の「グリーン電力証書システム」による電力を使用しています。

国際貢献活動

北京事務所が中国で開催された日本語・中国語弁論大会に協賛

表彰式後の記念撮影

中国と日本の相互理解を深めるためには、互いの国の言語を学ぶことが重要です。とくにこれからの日中の良好な関係を築いていく若者たちの存在は重要です。ドコモでは、中国国内で行われる複数の日本語・中国語弁論大会に継続的に協力しています。2010年度は、2011年3月26日、27日に中国・天津市の天津外国語大学で開催された第20回「日中友好の声 日本語中国語弁論大会」と、その全国大会である第6回「日中友好の声 全中国日本語弁論グランドチャンピオン大会」にドコモの北京事務所が協賛しました。
「日中友好の声 日本語中国語弁論大会」は、1989年から続いている歴史のある大会で、ドコモは2001年から毎年協賛しており、大会の参加者が日本企業のインターンシップ生として活躍するケースも見られるようになっています。
大会当日は、まず、東日本大災害で亡くなられた方々に対して全員で黙祷した後、中国国内で日本語科を設置している460の大学から選抜・推薦された、20名の代表選手が全国一を競い、380人を超える観衆の前で熱気あふれる素晴らしいスピーチを披露してくれました。
ドコモは、今後もこうしたイベントに積極的に参画し、民間レベルでの日中間の相互理解の促進に貢献していきます。

お客様とともに進める社会貢献活動

「ドコモプレミアクラブ」のポイントサービスに「社会貢献コース」を設定

「ドコモプレミアクラブ」と「DCMX」の会員を対象としたポイント交換サービスに「社会貢献コース」を設け、お客様に社会貢献活動へ参加する機会を提供しています。
この取組みは、2,500ポイントをドコモオリジナル商品と交換していただいたさい、500ポイント分（500円相当）をNGO国連の友Asia-Pacific（以下、国連の友AP）に寄付するものです。国連の友APは国連本部広報部が承認したNGOで、ドコモからの寄付金は、国連の目標達成に貢献するために国連の友APが展開しているアジア・太平洋地域での国連の理念や活動の重要性を広く知らせる活動に活用されています。
2010年度は、8,789,500ポイント分（8,789,500円相当）を寄付しました。

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み

学術・福祉など幅広い分野で支援事業を展開

ドコモは、学術・福祉など幅広い分野への支援事業を通じて社会全体の利益に寄与していくことを目的に、2002年の創立10周年記念事業の一環として、NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド（以下、MCF）を設立しました。
MCFでは、子どもの育成を支援している市民活動団体や地域に根ざした社会福祉活動を推進している団体への助成、アジア各国からの留学生に対する奨学金支給、移動通信技術に関する研究成果や論文を対象とした「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与など、以下のようなさまざまな支援活動を実施しています。

「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与

日本国内における移動通信技術の発展と若手研究者の育成を目的に、優れた研究成果や論文に対して「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」を授与しています。
「先端技術部門」「基礎科学部門」「社会科学部門」の3つの表彰部門を設けており、国内の大学や研究機関に所属している研究者から表彰者を選定しています。
2010年度も10月に東京で授賞式を開催し、「先端技術部門」「基礎科学部門」の優秀賞各1名と、「社会科学部門」の奨励賞2名を表彰しました。

「第９回ドコモ・モバイル・サイエンス賞」授賞式後の記念撮影

アジアからの留学生への奨学金支給

アジアからの留学生に奨学金を支給することで、日本への理解を促進し、日本とアジア各国との良好な友好関係の構築・維持に貢献しています。
奨学金は、日本の大学院修士課程（博士前期課程）に在籍し、通信技術・情報処理技術などの研究に取り組むアジアの国・地域からの私費留学生を対象としています。奨学金の支給額は年間144万円で、支給期間は採用月から2年間です。
2010年度は20名に奨学金を支給し、これまでにMCFが支援してきた留学生は延べ176名となりました。

留学生同士の交流会での記念撮影

地域に根ざした社会福祉団体の支援

社会福祉団体への目録贈呈

社会が健全に発展していくためには、高齢者や障がいのある方に対する福祉の問題、所得・情報の格差の問題など、社会的課題の解決を図る必要があります。
そこでMCFでは、地域に根ざした社会福祉活動を推進している団体に寄付を実施しています。
2010年度は、47の団体に総額2,350万円を助成しました。

各支社の主な取組み

北海道支社

バッティングを教えるドコモの社員

北海道支社では、少年野球教室を道内各地で開催しています。かつてNTT北海道野球部に在籍していたドコモの社員が、道内の支店や教育委員会、少年野球の団体と協力して技術指導しています。
2010年度は、9月に富良野市、10月に倶知安町で毎回100人前後の少年を対象に野球教室を開催しました。

東北支社

第7回 ドコモ 東北少年少女フットサル大会

2010年12月、仙台市内の体育館で「第7回 ドコモ 東北少年少女フットサル大会」を開催し、東北6県の少年少女各2チーム合計24チーム（約370人）が白熱した試合を繰り広げました。
東北支社が主催したこの大会では、ドコモ東北グループのサッカー部員がボランティアで運営に参加し、大会を大いに盛り上げました。

東海支社

大会で技を競う少年剣士

2011年3月、「第18回NTTグループ東海少年剣道大会」が岐阜県大垣市内の体育館で開催され、東海3県から135チーム700人が参加して技を競い合いました。
東海支社では、この大会に協賛し、寄付を行ったほか、社員4名がボランティアとして大会運営に参加しました。

北陸支社

小中学生を対象としたサッカー教室

北陸支社では、日本フットボールリーグ（JFL）に所属している石川県の「ツエーゲン金沢」と共同で、小中学生を対象としたサッカー教室を開催しています。2010年度は20回開催し、561人が参加しました。

関西支社

「ドコモカップ」の開会式

関西支社では、2007年度からNTTドコモラグビー部「レッドハリケーンズ」が指導するラグビー教室を開いています。「レッドハリケーンズ」は、2010-11シーズンの「トップウェストAリーグ」「トップチャレンジシリーズ」において全勝優勝し、トップリーグに昇格したチームです。2010年度は教室を計9回開催し、小・中・高生約1,800人が参加しました。
また、2010年度は青少年へのラグビーの普及と競技力の向上を目的に第1回大阪ウィンターチャレンジ「ドコモカップ」を開催しました。大阪府内のラグビースクール21チーム約350人の小学生が参加しました。優勝をめざして子どもたちが芝の上を懸命に走る姿、悔しくて泣いている姿、試合に勝って喜んでいる光景があふれていました。

中国支社

障がい者サッカーチームとの交流会

中国支社では、スポーツを通じた地域貢献活動の一環として、サッカーサークルの選手と広島市内の障がいのある方でつくっているサッカーチームとの交流会を開催しています。
2010年7月に実施した交流会では、皆が元気いっぱいに走り回り、笑顔でサッカーを楽しみました。

四国支社

小学生を対象にしたソフトテニス教室

四国支社では、ソフトテニスの四国大会に出場する四国各県の小学生の代表選手を対象に、ソフトテニスの競技力向上につながるようテニス教室を開催しており、四国支社ソフトテニス部の部員やOBがボランティアで小学生を指導しています。
2010年度は7月に高知市で同教室を開催し、約100人の小学生と交流し汗を流しました。

九州支社

九州支社では、青少年の健全な育成と地域貢献を目的として、NTTグループ福岡ラグビー部の選手が九州地区の中学生や高校生にラグビーを教える「ドコモユースラグビー九州キャラバン」を2002年度から開催しています。
2010年度は、8月に北九州市で1回、12月に福岡市で3回、年間計4回開催し、約330人の中学生にラグビーの基礎テクニックやトレーニング方法を指導しました。

「ドコモユースラグビー九州キャラバン」開催後の記念撮影

2010年度ハイライト

社員の個性やワークスタイルを尊重して働きがいのある職場環境づくりを推進

ドコモの事業やさまざまなCSR活動を担っているのは、一人ひとりの社員にほかなりません。その社員がいきいきと働ける環境をつくることが、持続可能な社会づくりへの貢献につながっていくとドコモは考えています。
そうした考えのもとに、ドコモでは「女性のキャリア開発支援」、仕事と私生活の両立を支援する「ワークライフバランスの推進」、性別、年齢、国籍といった属性や価値観を尊重する「ダイバーシティの定着」を3つの柱として、働きがいのある職場環境整備に取り組んでいます。また、これらを各種の人事制度にも反映させ、適材適所の配置、能力開発の推進、適正な人事評価などを通じて、社員の能力と意欲を最大限に引き出すよう努めています。

TOPICS1

社員と力を合わせモバイルの新たな文化と市場の創造に貢献

(株)ドコモ・ドットコム 代表取締役社長 [現:(株)NTTドコモ 東北支社 山形支店長]
相沢 そのみ

モバイルコンテンツビジネスに関するコンサルティングや調査を展開する(株)ドコモ・ドットコムの代表を、2008年から務めています。それまで、コンテンツ関連ビジネスの経験はありませんでしたが、新しい分野に挑戦させてもらえたことに感謝するとともに、営業部門で蓄積した知識や経験を当社の強みとして加えることに注力してきました。また、「社員のやる気に応える」会社であるために、働きやすい社内環境の整備や協力し合える社内風土づくりを進めてきました。そして、より重要なこととして、当社のやるべきことと社員一人ひとりの役割を、期待感を込めて社員に伝え、会社と社員の成長が一体となるよう心がけてきましたが、逆に社員から何度も背中を押してもらい、学ぶことも多くありました。今後も社員や社外のパートナー様とともに、モバイルの新たな文化と市場の創造に貢献していきます。

TOPICS2

在宅勤務制度を利用して仕事と育児の両立を実現

先進技術研究所　アンテナ・デバイス研究グループ 研究主任　　蒋 恵玲

私は母国・中国を離れて日本の大学院を修了し、ドコモに入社しました。以来、基地局に設置するアンテナの研究開発に携わっていますが、子育て期を迎えたこともあり、2010年4月から在宅勤務制度を利用しています。それまでは、職場から早く帰らなくてはならなかったり、学校の行事に参加できなかったりと、仕事と育児の両立には難しい面がありました。しかし、在宅勤務制度を活用することで通勤に時間をとられることもなく、その分育児に時間を充てることができ、業務の効率化も図れるようになりました。上司とは、事前に業務内容と到達点について認識を共有するとともに、業務の実施結果を報告することにしており、決められた時間内にどれだけ業務を達成できたかということも以前よりも正確に把握できるようになりました。在宅勤務制度は、仕事を続けながら家族や地域への責任を果たしていくための"セーフティネット"のような存在です。こうした制度をうまく利用することで、長期的な目標をしっかりと定め、自身のキャリアを高めていきたいと考えています。

人材の雇用・処遇

4つの基本方針のもと、社員の育成施策を積極的に推進

お客様により満足していただく製品やサービスを提供するために、その担い手である社員一人ひとりのさらなる成長とスキルアップを図るべく、以下の4つを社員育成の基本方針として掲げています。

1. 一人ひとりが自分の強み、専門性、高いスキルを持つ社員であってほしい。
2. 主体性を持って自分の考えで行動しながら、他者の意見を受け止められる柔軟性を持ってほしい。
3. 常にチャレンジ精神を持ち、個々の仕事のなかで高い目標を掲げて行動してほしい。
4. 受容性を持って、さまざまな価値観を受け止め、コミュニケーション能力を発揮してほしい。

ドコモは、こうした方針のもと、社員の育成に向けた研修に力を入れており、2010年度は、専門スキルの習得やグローバル感覚の養成、マーケティング力・コミュニケーション力の強化を目的とした研修などを実施しました。さらに今後は、新たな事業領域にチャレンジする豊かな発想力、グローバルビジネスの第一線を支える人材の強化を軸に社員の育成を推進していきます。

ダイバーシティを尊重し、社員がいきいきと働ける土壌を醸成

性別、年齢、国籍など属性が異なる多様な人材を企業の成長に活かすダイバーシティを推進しており、社員一人ひとりが属性に関わらず個人の能力を存分に発揮できる企業風土づくりを進めています。その第一歩として、これまで女性社員を対象とした取組みに重点を置き、キャリア開発支援などを進めてきましたが、2010年は、自分と異なる背景(異なる国籍、文化、価値観など)をもつ相手とのコミュニケーションを円滑にし、信頼関係を築く「異文化コミュニケーションセミナー」も開催しました。
また、社員が安心していきいきと働ける職場環境をつくるために、育児・介護休職制度の整備や在宅勤務制度の導入、出産・育児期を迎える社員への面談の実施、介護に関するフォーラムの開催など、社員のワークライフバランスを支援する施策の拡充にも注力しています。
さらに、ドコモでは、これらの考えを各種の人事制度にも反映させ、適材適所の配置、能力開発の推進、適正な人事評価などを通じて、社員一人ひとりの能力と意欲を最大限に引き出すよう努めています。

社員関連データ ※1

社員数（単位：名）（2011年3月31日現在）			
	男性	女性	合計
社員数	9,015	2,047	11,062

採用者数（単位：名）（2010年度）			
	男性	女性	合計
新卒採用者数	178	70	248

役付任用数の男女比率（単位：%）（2011年3月31日現在）		
	男性	女性
役付任用数の男女比率（主査以上）	94.6	5.4

社員基礎データ	
平均年齢（2011年3月31日現在）	38.6歳
平均勤続年数（2011年3月31日現在）	16.4年（出向受入者除く）
平均年間労働時間（2010年度）	1,949時間

各種制度の利用状況（単位：名）（2010年度）			
	男性	女性	合計
出産休暇	0	183	183
育児休職	6	354	360
育児のための短時間勤務	0	315	315
育児退職者の再採用	0	0	0
介護休職	3	7	10
介護のための短時間勤務	2	0	2
ボランティア休暇	119	16	132
平均有給休暇取得率	–	–	83.5%

※1（株）NTTドコモの数値です。

ダイバーシティの定着をめざし、eラーニング形式の研修を実施

ダイバーシティの定着をめざして、全社員を対象としたeラーニング形式の研修を実施しています。
「ダイバーシティeラーニング」と題したこの研修では、「ダイバーシティ定着のために必要な風土とは」「お互いの考え方・働き方を尊重した職場とは」をテーマに、ダイバーシティに関する基本的な知識や、社員の相互尊重に不可欠なコミュニケーション向上のノウハウの習得につながるさまざまなプログラムを実施しています。
2010年度は、2010年12月～2011年1月に実施して、8割以上の社員が受講しました。今後も継続的に実施するとともに、質・量の両面からプログラムを充実させていきます。

退職社員の働く意欲に応える再採用制度を用意

配偶者の転勤などで退職した社員のなかには、将来ふたたびドコモで働きたいとの希望をもつ人も少なくありません。そうした要望に応えるとともに、在職中に蓄積した経験やスキルの有効活用を図るために、退職社員の再採用制度を用意しました。
この制度の対象となるのは、2010年3月31日以降に退職する勤続年数3年以上の社員で、配偶者の転勤・転職や結婚による転居で退職した場合です。再採用を希望する社員は、退職時に直属の上長に申し出ることで制度に登録されます。
登録者に対しては、退職から6年間にわたって毎年再採用の意向を確認し、再採用の申し出がある場合は面談や健康診断などを実施の上、経営状況や人員状況などを勘案して再採用の可否を決定します。

個々の能力を尊重し、多様な国籍の社員を登用

国籍に関わらず個々の能力を尊重する人材雇用を進めています。2010年度末現在、72名の外国籍の社員が国際部門をはじめ、研究開発部門や法人営業部門など、国内外のさまざまな部門で活躍しています。
また、海外拠点での労働慣行については、日本の規則に則した内容で実施しています。
2011年度も10名以上の外国籍の新入社員を採用するなど、引き続き、新卒採用・中途採用とも多様な人材の採用を進めていきます。

派遣労働者に対する教育研修と勤務管理の適正化に注力

派遣労働者に対して、機密情報の保護や情報管理などを徹底するよう教育研修を実施しています。毎年5月、11月に、派遣元会社による定期研修を実施しており、実施状況は各社から実施報告書を収集して確認しています。
また、派遣労働者に対する勤務管理の適正化にも努めています。派遣労働者の勤務時間を管理できるシステムを活用し、やむをえず時間外・休日労働が発生した場合には、個別契約によって業務を依頼できる日や延長できる時間数を確認した上で実施しています。

障がいのある方の雇用を積極的に推進

障がいのある方の自立を支えることも企業としての社会的責任の一つであると考えており、障がいのある方の積極的な雇用を推進しています。
2011年3月現在、障がいのある社員192名が業務に従事しており、雇用率は法定雇用率（1.80%）を上回る1.99%※2となっています。

障がい者雇用率の推移（単位：%）※2		
	2009年度末	2010年度末
障がい者雇用率の推移	2.03	1.99

※2（株）NTTドコモの数値です。

再雇用制度を用意し、定年退職者が活躍できる機会を提供

社員が定年退職後も長年の経験や能力を活かして社会で活躍できるよう、定年退職者を対象とした再雇用制度「キャリアスタッフ制度」を設けています。
2010年度末現在、163名の社員がこの制度を利用して勤務しています。

組織の活性化をめざし社員意識調査を定期的に実施

「明るく元気で活力のある職場」をつくるために、社員の声を聞き、業務や制度に反映させていくことが重要だと考えています。そうした考えのもと、全社員を対象に社員意識調査を1年に1回程度実施しています。
2010年度も引き続き、（株）NTTドコモとグループ各社の全社員を対象に社員意識調査を実施しました。

社員の能力開発の支援

専門スキルの強化をはじめ能力開発を支援

多様化・高度化するお客様のニーズにお応えするために、企業の根幹である人材の育成に注力し、「階層別研修」や「エキスパート研修」など、目的に応じたきめ細かな研修体制を整備するとともに、随時その内容の充実を図っています。2010年度は、「エキスパート研修」でLTE導入・IP技術者育成など新たに7つの研修を実施しました。
また、自己啓発支援の一環として、約430コースの通信教育メニューを設けているほか、85の資格取得支援を行っており、2010年度は約1,200名が公的資格を取得しました。
さらに、上司による研修前の意識づけや研修後の面談といった研修前後のフォローアップや携帯電話を用いた復習問題の配信で社員の主体的な学習を支援しているほか、専門分野別の育成計画書を各組織が策定するなどの取組みも行っています。
2011年度は、新たな事業領域へのチャレンジを支える発想力の開発やグローバル研修などに注力し、社員の能力開発体制を強化していきます。

能力開発プログラム

管理者育成の一環として「気づき」を促す多面評価を実施

部長、室長、支店長、課長などの管理者を対象に、本人、上司、同僚、部下による「360度多面評価」を年1回実施しています。
この評価制度では、ビジョン展開力、実行力、人材活用力など、管理者に求められる要素を多面的な視点で評価し、その結果を本人や上司に伝えます。これによって、自己評価と他者による評価のギャップを認識するとともに、管理者に期待される姿勢や行動について本人に「気づき」を与え、意識・行動の改善を図っています。
2010年度は、2010年12月～2011年2月に実施しましたが、とくに部下からの評価点数の増加が顕著であったことから、管理者の部下に対するマネジメント能力が向上しているものと考えています。
なお、前年度から評価点による定量的な評価に加え、他者からのアドバイスといった定性的な評価を必須とすることで、本人の「気づき」を促すようにしており、各管理者が、マネジメント能力のさらなる向上をめざしてしっかりとした目標を定め、行動するようになっています。
今後もこうした取組みを通じて、社員が周囲の評価や意見を謙虚に聞く姿勢をもてる風土づくりをめざします。

「社内公募制度」を整備し、社員のチャレンジ意欲を支援

チャレンジ精神旺盛な人材を発掘・登用するために、「社内公募制度」を実施しています。社員はこの制度を通じて、特定のスキルが必要な事業や新規分野の事業などのポストに、自発的に応募することができます。2010年度までに約1,400名が応募し、このうち約200名が応募先の部署で活躍しています。
また、NTTグループ内での人材交流を促進するために、グループ内企業のポストへの応募を求める「ジョブチャレンジ制度」も設けています。

事業に貢献した社員を表彰し、モチベーションを向上

社員のモチベーションアップを図り、円滑な事業運営を推進するために、事業に多大な貢献のあった社員を表彰する「ドコモビジネス表彰」を実施しています。市場価値の向上に貢献した事業（マーケティング部門）、事業プロセスに対する価値向上に貢献した事業（プロセス部門）、海外事業展開などに貢献した事業（グローバル部門）、企業のネームバリューの向上に貢献した事業（イメージアップ部門）の4部門で表彰しています。

※ （株）NTTドコモについての報告です。

「社内ベンチャー制度」を設け社員の起業家マインドを醸成

社員の起業家マインドの醸成やベンチャービジネスへの積極的な進出を目的に、社員が自らの提案に基づいてベンチャービジネスの事業化にチャレンジし、これに対しインキュベーション（出資を含む）を行うことで起業をバックアップする「社内ベンチャー制度」を設けています。応募があった事業プランについては、新規性、市場性、実現性などの観点から、会社設立までに合計3回の審査を実施して、会社設立の可否を決定しています。会社設立後、応募者はベンチャー企業の経営者として、経営知識、人脈形成のための人間的魅力、事業推進のための実行力、それらを支えるための体力と精神力を発揮し、事業を運営していきます。
この制度には2011年3月までに251件の応募があり、5社が設立されました。そのなかの1社で2007年に設立された（株）ダイナステップは、「検定開発事業」「検定を通した人材育成支援事業」「検定を活用したプロモーション支援事業」を展開。携帯電話を利用した各種検定試験の企画・開発・運営から、検定を利用した人材育成・各種プロモーションまで幅広く事業を行っています。
今後も、ドコモではベンチャー企業の経営者によるセミナーや社内ベンチャー制度に関する相談会などを開催し、社員の起業家マインドを高めていきます。

人権啓発の推進

差別やハラスメントを防止するための体制を整備し、人権啓発活動を展開

「NTTドコモ人権啓発基本方針」に基づき、「あらゆる差別をしない、させない、許さない」という方針を掲げるとともに、職場での差別やハラスメントを防止するためのガイドラインを策定しています。
この方針に基づく活動を推進するため、本社には副社長を委員長とする「本社人権啓発推進委員会」、支社には支社長を委員長とする「支社人権啓発推進委員会」を設置するとともに、各組織などに人権啓発推進責任者と人権啓発推進担当者を配置して、職場における人権啓発活動を展開しています。
また、人権意識の一層の高揚を図るため、2010年度も、人権にちなんだ標語やポスターを社内募集し、優れた作品を選んで表彰を行いました。加えて、人権啓発に関する社内のウェブサイトを活用し、人権啓発ツール「人権ミニ知識シリーズ」の定期発信を始めたほか、同ウェブサイトへの人権啓発に役立つ事例の掲載、人権啓発研修eラーニングなどを行いました。

社員の人権意識を高めるeラーニング形式の研修を実施

社員の人権に対する意識を高めるために、社内のウェブサイトを活用したeラーニング形式の人権啓発研修を行っています。
「人権啓発eラーニングコンテンツ」と題したこの研修教材は、社員各自が職場のパソコンから随時受講でき、「なぜ企業が人権問題に取り組むのか」といった基本的な内容から、人権に配慮した表現方法、同和問題、セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントなど、さまざまなテーマを幅広く学べるようにしています。
2010年度は、このeラーニング研修を「いつでもできる身近な人権研修」としてより多くの社員に活用してもらうため、改めて社員に受講を呼び掛けました。

「世界人権デー」「人権週間」に合わせて、副社長が啓発メッセージを発信

国連世界人権宣言の採択を記念した「世界人権デー」（12月10日）と「人権週間」（12月4～10日）に合わせて、人権啓発推進委員長である副社長から社員に「人権週間メッセージ」を発信しています。このメッセージを通じ、国連世界人権宣言の精神と趣旨などについて周知を図り、社員一人ひとりが人権問題を自分自身のこととしてとらえ、認識と理解を深めるよう取り組んでいます。
2010年度は、ISO26000が発行されたことを受け、国際的な視野で人権尊重を追求する行動に協調し、自ら推進することの必要性を社員に呼び掛けました。今後も、時代の流れをとらえた実効性の高い人権啓発推進活動を展開していきます。

人権に関する問題や悩みを安心して相談できる社外窓口を設置

派遣社員を含むすべての社員が人権に関する問題や悩みを相談できる「人権に関わる社外相談窓口」を設置しています。この社外相談窓口では、メール相談とフリーダイヤルの電話相談を受け付けており、外部専門機関のカウンセラーが応対することで、社員が安心して利用できるように配慮しています。
相談内容については、相談者の意思とプライバシーの保護を最優先した上で、会社に対応してほしい旨の要望がある場合には社外相談窓口からドコモに連絡することとしており、人権啓発推進委員長の判断のもとで対応しています。
2011年度は、職場に掲示している「相談窓口案内ポスター」をリニューアルし、すべての社員が安心して相談できる窓口であることをわかりやすくPRするなど、相談窓口のさらなる認知向上に取り組んでいきます。

ワークライフバランスへの配慮

仕事と子育ての両立を支援する面談やフォーラムを実施

出産・育児期を迎える社員が安心して育児支援制度を利用できるよう、面談やフォーラムを実施しています。
例えば、休暇取得前には、本人だけでなく上長を含む周囲に対して制度への理解を促すとともに、復職後には仕事と子育ての両立に関する不安の払拭とキャリア形成の意識づけなどを目的として、本人、直属上長、ダイバーシティ推進室での三者面談を実施しています。
また、女性社員のいっそうの活躍推進を支援するために、女性役職者によるワーキンググループ「Win-d」を設置。女性社員が日頃の働き方やキャリア形成について考える機会の提供を目的とした「Win-dフォーラム」を定期的に開催しています。2010年度は子育て期のキャリアデザインをテーマに有識者を招いて開催しました。

社員の家族による職場訪問「ファミリーデー」を開催

「ファミリーデー」の様子

社員の家族の職場訪問を受け入れる「ファミリーデー」を2010年7月に開催しました。男女に関わらず、家族をもって働いている社員のワークライフバランスの実現を支援し、社員のモチベーション向上と家族の仕事に対する理解促進につなげることを目的としています。
「ファミリーデー」には、本社に勤務しているグループ社員の家族118組368名が参加し、職場見学会のほか、「ケータイ安全教室」、ドコモダケとの記念撮影、本社ショールームの見学などを実施しました。参加した社員からは「親が毎日どんなところで働いているのかを子どもが体験・実感できて、とてもよかった」などの声があり、好評でした。このほかにも、全国各地で同様の「ファミリーデー」を開催。多数のご家族が参加し、いずれも大変盛況でした。
ドコモでは、今後も「ファミリーデー」を含め、ワークライフバランスの実現に向けた取組みを継続的に実施していきます。

福利厚生の充実を図るとともに社員の生涯設計をサポート

健康増進、住宅関連、レクリエーションなどの福利厚生制度の充実に努めています。同制度では、社員が自分のライフスタイルや必要性に応じてメニューを選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。
また、さまざまな社員を対象に、生涯設計などをサポートするセミナーや研修を実施しています。

福利厚生・生涯設計のための主な取組みと2010年度の実績

ライフプランセミナー

新入社員や退職する社員を対象に各種福利厚生制度などの説明や退職後における生活設計に関する情報を提供。2010年度は10回開催、600名が参加。

ライフデザイン研修

28歳前後の社員を対象に資産運用・年金などの基礎知識を提供するとともに、生涯設計についての動機づけを実施。2010年度は12回開催、297名が参加。

ライフデザイン相談室

社員を対象にライフプランに関するアドバイスや情報提供を実施。2010年度は366名が利用。

心身の健康サポート

心の健康管理のために問診や面談、カウンセリングを実施

ドコモは、厚生労働省の「労働者の心の健康の保持増進のための指針 ※1」に基づき、多方面から社員のメンタルヘルスケアに取り組んでいます。
例えば、「セルフケア」としてメンタルヘルス問診やストレスチェック、「ラインによるケア」として管理者向けの各種研修、「事業内産業保健スタッフなどによるケア」として職場巡視、健康診断などを実施したあとのフォローや全社員面談、長時間労働者に対する面談・指導を行っているほか、「事業場外資源によるケア」として社外カウンセリング窓口を設けています。

※1 労働者の心の健康の保持増進のための指針：厚生労働省が2000年8月に策定した労働者のメンタルヘルス対策を推進するための指針です。

各種カウンセリングの利用件数（2010年度）（単位：件）	
対面カウンセリング	474
直通電話カウンセリング	379
予約制電話カウンセリング	21
メールなどによるカウンセリング	175

情報共有と安全対策を徹底し、労働災害の防止に注力

「安全は何よりも優先する最重要課題」であるとの認識のもと、各事業所に「安全衛生委員会」を設けるとともに、「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」を設置し、労働災害の防止に取り組んでいます。

社員とのコミュニケーション

社長をはじめ各役員が現場でスタッフの声を聞くキャラバンを実施

ドコモショップへの社長キャラバン

お客様との接点である販売やサービスの現場の意見を尊重することが、お客様満足度の向上につながると考えています。そこで、経営者が現場に足を運び、スタッフの声を聞くキャラバンを実施しています。
2010年度の社長による国内キャラバンでは、全国の支店、グループ会社、コールセンター、ドコモショップなど85以上の拠点を訪問し、それぞれの現場の現状把握と課題発掘に努めました。また、社長以外にも各支社を担当する役員が全国の現場を訪問。対話を通じてスタッフが抱えている課題やお客様の声の把握に努めました。さらに、2010年度は海外拠点への社長によるキャラバンも実施し、社員との意見交換会などを行いました。こうした各現場での対話を通じて、社長は現場の活力を、現場のスタッフは社長の情熱を肌で知り、会社の方向性について全社で意識を共有することに努めています。

各種の委員会を設置し、労使間のコミュニケーションを促進

労使間のコミュニケーションを促進するため、さまざまな議題を協議する各種委員会を設置しています。
「交渉委員会」では労働条件、「経営協議会」では経営の基本施策、「ヒューマンライフ向上委員会」では時間外労働の適正化や労働時間の削減など、「安全衛生委員会」では社員の安全対策や健康の維持・増進について定期的に協議を行っています。

2010年度ハイライト

ドコモショップやお取引先との良好な関係づくりに注力

全国各地にあるドコモショップは、多くのお客様とドコモをつなぐ大切な接点です。そのためドコモでは、適正な代理店契約を結び、製品・サービスや業務についてのドコモショップスタッフの相談に年中無休で対応するサポート体制や各種の教育研修体制を整備することで、ドコモショップとともに個々のお客様のニーズにきめ細かくお応えしています。
また、ドコモでは、携帯電話メーカーや通信設備メーカーなどのお取引先との公平で健全なパートナーシップの維持に努めるとともに、「NTTドコモCSR調達ガイドライン」を定め、調達段階における人権の配慮、労働慣行の順守、安全衛生の確保、環境保全の推進、公正取引の徹底、製品品質・安全の確保、情報セキュリティの確保、社会貢献の推進に取り組んでいます。

TOPICS1

応対コンテストを実施して ドコモショップスタッフのスキルを向上

販売部 代理店営業室 代理店支援担当　亀田 誠

ドコモショップスタッフのスキル向上を目的に、応対コンテストを実施しています。2010年度からは、従来個別に開催していた営業部門、テクノ部門の大会を合同開催し、お客様応対の見本となる優良事例を幅広く共有できるようにしました。また、大会の様子を収録したDVDも作成し、全国のドコモショップへ配布しています。

コンテストで得た経験を活かして お客様満足の向上を追求

ドコモショップ 青森西店 副店長　兼平 美子 さん

2010年度の応対コンテストで「グランプリ」をいただきました。案内全体の流れを示した上で応対を進めたことや、地元のなまりで温かみのある応対を心がけたことが評価されたのだと思います。コンテストでは他の参加者から学ぶことも多くありましたので、それらを日々の業務に活かし、お客様満足の向上に取り組んでいきます。

TOPICS2

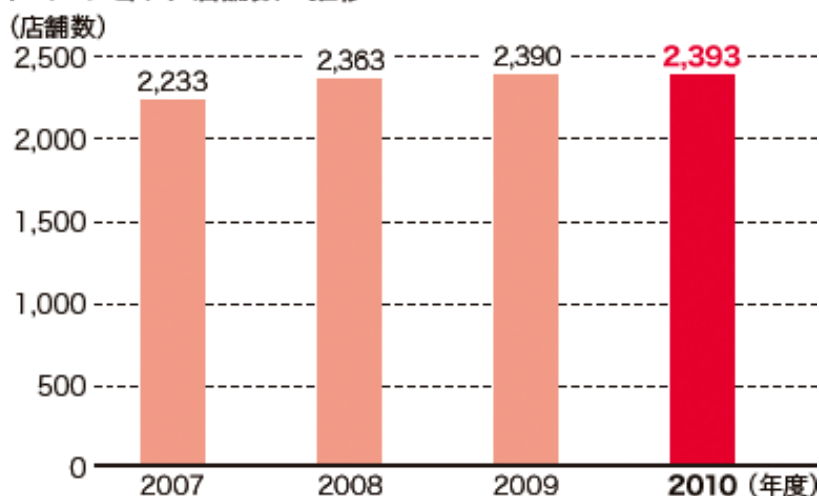
ドコモショップで「スマートフォン電話教室」を開始

販売部 代理店・ブランドショップ担当　須田 遊一

ドコモでは、お客様に商品やサービスをもっと知っていただくために、ドコモショップで電話教室を開催しています。2010年度からはスマートフォンのご購入を検討されている方や、すでにご利用いただいているお客様を対象に、ウェブやメール、アプリの使い方などをご紹介する「スマートフォン電話教室」も開始しました。2011年3月末時点で、延べ4万人以上のお客様に参加していただきました。教室の開催にあたっては、イメージを多く取り入れたお客様向けのテキストを用意し、わかりやすい教室運営に努めています。お客様からは、「わかりやすかった」「また参加したい」などの声を多数いただいています。今後は、お客様の利用シーンに合わせてテキストのバリエーションを増やし、教室をさらに活性化させ、より多くのお客様に受講していただきたいと考えています。

ドコモショップとともに

代理店と適正な契約を結びきめ細かなサービスを実現

ドコモでは、ドコモショップや量販店などの販売代理店を通じてお客様に製品やサービスを提供しています。2011年3月末現在、ドコモショップは全国に2,393店舗ありますが、これらすべての店舗がお客様とドコモをつなぐ大切な接点です。
ドコモはパートナー関係にある代理店と適正な契約を結び、お客様のニーズにきめ細かくお応えするサービス体制を整えています。

フロントスタッフに直結したサポート体制を強化

お客様にいっそうご満足いただけるよう、ドコモショップをはじめとする販売店のスタッフが働きやすい環境づくりを推進しています。
各種研修の充実はもちろん、全スタッフが均一で最適なお客様応対ができるよう、情報システムを整備するとともに、スタッフからの製品・サービスや業務についての相談に年中無休で対応するサポート体制などを設けています。
また、スタッフから寄せられる意見や要望に基づき、ドコモショップをはじめとするフロント業務の諸課題について継続的な改善を実施しています。

販売店スタッフへの教育研修体制を強化

お客様により安心してドコモショップなどの販売店をご利用いただけるよう、販売店のスタッフや店長を対象に応対力や製品・サービス知識の向上を目的とした各種の教育研修を定期的に実施しています。
2009年度からはドコモショップスタッフに対する資格認定制度「マイスター認定」を導入しており、2010年9月には、近年急速に普及が進んでいるスマートフォンの応対品質向上のため、「スマートフォンマイスター」の資格を新設しました。
今後も、全国すべてのドコモショップにおいて質の高いお客様応対ができるよう、教育研修体制を強化していきます。

お取引先とともに

サプライヤーと協調してCSR調達を推進

ドコモの調達方針として、オープンかつ透明に、また国内外のサプライヤーに対し公平に競争機会を提供し、ビジネスニーズに適する競争力ある製品を、市場原理に基づいて調達することを掲げ、サプライヤーとの健全なパートナーシップの維持に努めています。これに加え、サプライヤーから調達する製品の生産過程における人権の配慮や労働慣行の順守、安全衛生の確保、環境保全の推進、公正取引の徹底、製品品質・安全の確保、情報セキュリティの確保、社会貢献の推進といった社会的な責任を果たすことはCSRの重要な課題であると考え、「NTTドコモCSR調達ガイドライン」を定め、CSR調達に取り組んでいます。このガイドラインは、市場のグローバル化が進展する社会情勢に応じて、JEITA（（社）電子情報技術産業協会）のガイドラインを基準にしています。ドコモではサプライヤーとともにCSR調達に取り組むことを基本スタンスとしており、双方でCSR活動を推進することをめざしています。
こうした考えを理解していただくために、サプライヤーへの説明会を開催するとともに、同ガイドラインをウェブサイトに公開しています。さらに、サプライヤーには原則として、1年に1回、「CSR調達チェックシート」の提出の協力を依頼しています。
2010年度は、76社にチェックシートを送付し、そのすべてから回答がありました。回答結果から、すべてのサプライヤーがCSR調達ガイドラインを順守していること、また、全般的に前年度よりも取組み状況が向上していることが確認できました。
2011年度は、2010年11月にISO26000が発行したことを踏まえて、CSR調達ガイドラインの内容を改定する予定です。また、チェックシートによるモニタリングを継続し、各サプライヤーの取組み状況を把握し、必要に応じて取組みの改善をしていきます。さらに、新規のサプライヤーに対しては、CSR調達ガイドラインについて説明し、ドコモのCSR活動を理解していただけるよう取り組んでいきます。

「NTTドコモCSR調達ガイドライン」の項目

NTTドコモとCSR活動をともに推進するうえでお願いする項目

I 未来に向けたイノベーション。豊かで快適な暮らし･文化の創造

1. すべてのお客様の日々の豊かさのために
2. 常にすべてのお客様へ安定した通信品質提供のために
3. 通信の利用に関する社会的課題の解決のために
4. 地球環境の保全のために

社会から共通的に求められる基本項目

II 人権・労働

1. 強制的な労働の禁止
2. 非人道的な扱いの禁止
3. 児童労働の禁止
4. 差別の禁止
5. 適切な賃金
6. 労働時間
7. 従業員の団結権

III 安全衛生

1. 機械装置の安全対策
2. 職場の安全
3. 職場の衛生
4. 労働災害・労働疾病
5. 緊急時の対応
6. 身体的負荷のかかる作業への配慮
7. 施設の安全衛生
8. 従業員の健康管理

IV 環境

1. 製品に含有する化学物質の管理
2. 製造工程で用いる化学物質の管理
3. 環境マネジメントシステム
4. 環境への影響の最小化（排水・汚泥・排気など）
5. 環境許可証／行政認可
6. 資源・エネルギーの有効活用（3R）
7. 温室効果ガスの排出量削減
8. 廃棄物削減
9. 環境保全への取組み状況の開示

V 公正取引・倫理

1. 汚職・賄賂などの禁止
2. 優越的地位の濫用の禁止
3. 不適切な利益供与および受領の禁止
4. 競争制限的行為の禁止
5. 正確な製品・サービス情報の提供
6. 知的財産の尊重
7. 適切な輸出管理
8. 情報公開
9. 不正行為の予防・早期発見

VI 品質・安全性

1. 製品安全性の確保
2. 品質マネジメントシステム

VII 情報セキュリティ

1. コンピュータ・ネットワーク脅威に対する防御
2. 個人情報の漏洩防止
3. 顧客・第三者の機密情報の漏洩防止

VIII 社会貢献

1. 社会・地域への貢献

調達活動へ

サプライヤーとの交流会を実施

サプライヤーとの公正・公平な関係を維持するために交流会などを通じて対話を図り、サプライヤーとドコモが互いに要望や提案を交わして、よりよい関係を構築するよう努めています。
2010年度は、ドコモ本社で交流会を3回実施し、ドコモの調達活動に関する意見交換などを行いました。

基地局設置現場の安全対策を推進

労働安全の取組みの一環として、基地局の設置を委託している通信建設会社の作業員などを対象に、高所作業にともなう転落事故などの防止に努めています。作業員向けの講習や説明会、労使合同での安全パトロールの実施、安全ポスターの掲示などを通じて、安全への注意喚起と意識向上を図っています。
2010年度は、前年度に引き続き、転落事故を防止するための安全器具を導入するよう全国の通信建設会社に要請し、13社すべてに配備が完了しました。2011年度も基地局設置現場の安全対策に注力していきます。

携帯電話端末の開発を効率化する共通ソフトウェアを提供

携帯電話端末用の共通ソフトウェア「FOMA端末用オペレータパック（以下、オペレータパック）」を開発し、2009年の冬から2010年の春に発売した機種から順次搭載してきました。
オペレータパックは、「iモード」などドコモの独自サービスに対応したアプリケーションソフトウェアと、グローバルで利用される共通ソフトウェアプラットフォームをセットにしたもので、携帯電話メーカーはオペレータパックを利用することでアプリケーションソフトウェアを独自に開発する必要がなくなるため、開発コストを大幅に削減することができます。また、新たな携帯電話メーカーも「FOMA」の開発に参加しやすくなります。さらに、グローバルに利用できる共通ソフトウェアプラットフォームであることから、グローバルに販売可能な携帯電話の開発が比較的容易になり、国内携帯電話メーカーの海外進出を促進することが期待されています。
2010年度は、グローバルプラットフォームをより積極的に活用するとともに、オペレータパックを動作させるハードウェア環境の動向を注視しながら、携帯電話メーカーがより使いやすいオペレータパックの開発に注力。この結果、従来ではなし得なかった高機能でユーザーの多様なニーズに応える、幅広いラインナップを揃えることができるようになりました。さらに今後は、グローバルで利用されているさまざまなアプリケーションを活用できる環境を整備し、携帯電話のグローバル化をめざします。

コンテンツ・プロバイダーの協力のもと安心・安全なコンテンツを提供

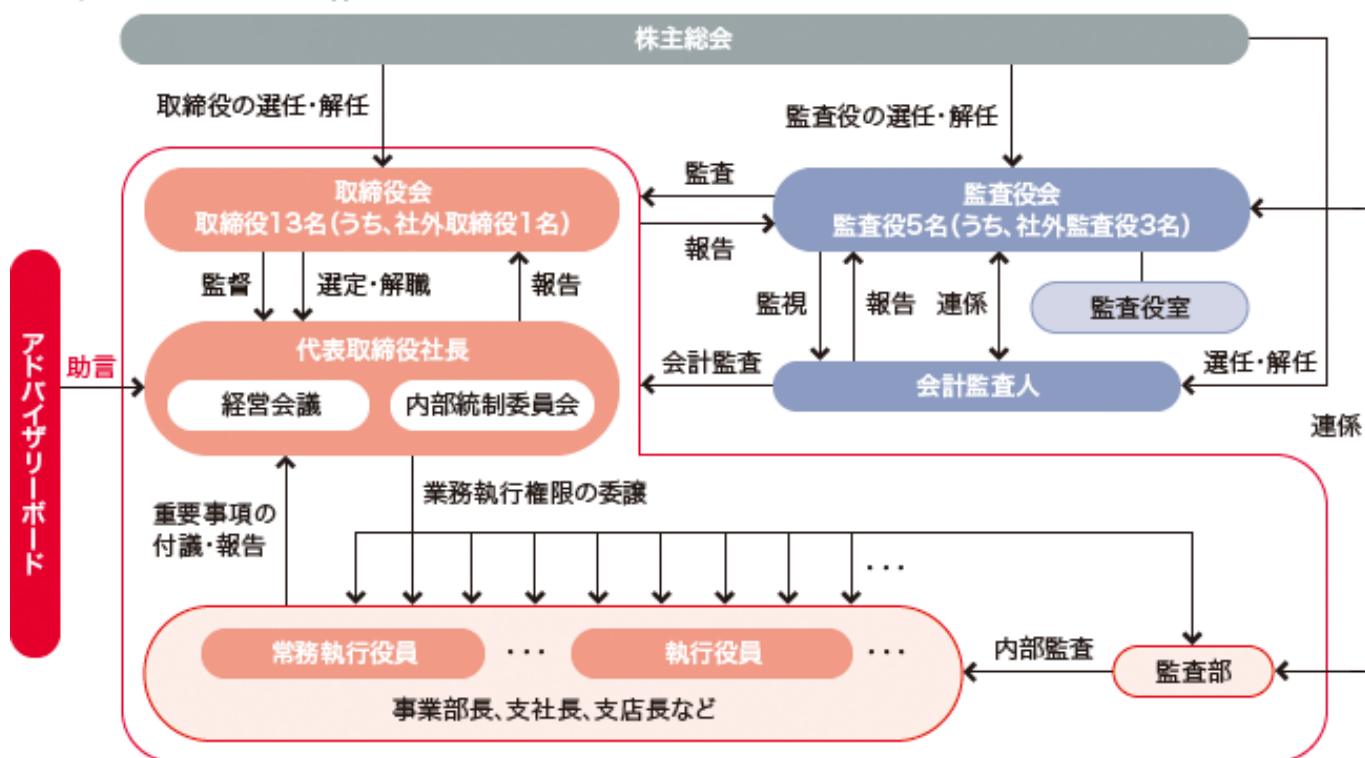
お客様に安心・安全なコンテンツを提供していくためには、各種コンテンツを開発するコンテンツ・プロバイダーの協力が不可欠です。
そのため、公正な基準によってコンテンツ・プロバイダーを選定するとともに、「iモード」「spモード」のポータルサイト「iメニュー」「ドコモマーケット」へのコンテンツ掲載における独自の方針や倫理綱領を設けています。また、「iモード」「spモード」サイトを提供する上で必要となる技術的な仕様をプロバイダー専用サイトにて公開し、支援を行っています。

コーポレート・ガバナンス体制

取締役・監査役制度と執行役員制度で経営の迅速性、透明性、健全性を確保

経営のスピード向上と監査・統制機能の強化を両立するガバナンス体制を構築するとともに、ステークホルダーとのコミュニケーションを強化し、経営の迅速性、透明性、健全性の確保に取り組んでいます。
具体的には、重要な業務執行を決定し、取締役の職務の執行を監督する取締役会と、取締役会から独立した立場で取締役の職務の執行を監査する監査役・監査役会によるコーポレート・ガバナンス体制を採用しています。また、執行役員制度を導入し、取締役会の業務執行権限の一部を代表取締役や執行役員などへ委譲することで、機動的な業務執行を可能としています。
さらに、取締役の半数以上が執行役員を兼務することで、業務執行における取締役相互の監視機能を有効に働かせ、経営監督機能の充実を図っています。
社外役員の報酬などについては有価証券報告書で報告しています。

有価証券報告書・四半期報告書等へ

コーポレート・ガバナンス体制

アドバイザリーボードを設置し、意見や提案を事業活動に反映

各界の有識者で構成される「アドバイザリーボード」とともに、海外の有識者からグローバルな視点でのご意見・ご提案をいただく場として「米国アドバイザリーボード」を設置し、メンバーからのドコモの経営全般に関する客観的なご意見・ご提案を事業運営に反映させています。
なお、多種多様なご意見・ご提案をいただけるよう、ボードメンバーは企業経営者、大学教授、評論家などを招聘しています。

内部統制システムの改善をめざし検証・評価を定期的に実施

取締役会で決議した「内部統制システムの整備に関する基本方針」に基づき、「内部統制委員会」が中心となって法令などの順守、業務の有効性・効率性、財務報告の信頼性を確保するための体制を整備するとともに、その有効性を定期的に評価し、必要に応じて改善を図っています。
また、監査部が独立した立場で各組織の業務遂行の状況を客観的に検証・評価し、内部統制の改善に向けた内部監査を実施しています。

コンプライアンス

グローバル化の進展やISO26000の発行を踏まえ、「NTTドコモグループ倫理方針」を改定

企業活動のグローバル化や組織の社会的責任に関する国際規格「ISO26000」の発行など、企業を取り巻く国内外の環境が大きく変化するなか、ドコモでは2010年11月に法令や倫理の順守、情報開示による経営の透明性確保、2004年施行の改正下請法も踏まえた公正・透明・自由な競争と取引の推進、社員の人権の尊重など10ヶ条からなる「NTTドコモグループ倫理方針」の一部を改定しました。
具体的には、第1条（法規倫理順守）において、あらゆる法規とその精神は「国内外を問わず順守すべき事項であること」、また、人権問題への国際的な関心の高まりから「人権を含む各種の国際規範を尊重すること」を明記。さらに、第2条（お客様本位の商品・サービス）において、商品・サービスの提供にあたり安全確保の重要性を強調しました。
今後は、改定した「倫理方針」のさらなる理解と浸透を図るため、「NTTドコモグループ倫理方針」ガイドライン（第2版）をリニューアルして全社員に配付する予定です。また、グループ各社が法令順守や企業倫理確立のための活動を推進する上での具体基準として制定している「コンプライアンス管理規程」の周知・徹底を図り、コンプライアンス経営の推進に努めていきます。

NTTドコモグループ倫理方針（2005年4月制定、2010年11月に第1条および第2条を改定）

私たちNTTドコモグループは、経営の根幹となるべきコンプライアンス（法規や倫理の順守）の基本を、グループ全体で共有し意識し徹底するために、次の10カ条を定め、倫理観の醸成に積極的に取組みます。

第1条〔法規倫理順守〕

私たちは国内外においてあらゆる法規とその精神を順守するとともに、人権を含む各種の国際規範を尊重し、高い倫理観をもって行動します。

第2条〔お客様本位の商品・サービス〕

私たちは移動通信事業の重要な役割を担う企業として、「お客様第一」の視点に立ち、安全で価値ある商品・サービスを提供します。

第3条〔お客様の人権尊重と個人情報保護〕

私たちはお客様の人権を尊重し、個人情報保護を徹底します。

第4条〔企業機密情報の管理と保護〕

私たちは企業機密情報の重要性を認識し、適正な管理と保護を徹底します。

第5条〔情報開示と透明性〕

私たちは国内外の幅広いステークホルダーに、企業情報を適時・的確に開示し、透明性を高めます。

第6条〔公正・透明・自由な競争と取引〕

私たちは国内外の市場において、常に公正・透明・自由な競争、取引を行います。

第7条〔企業市民と社会活動〕

私たちは国際社会の一員であることを常に意識し、良き企業市民として積極的に社会活動に取り組むとともに、安心・安全な社会の実現に貢献します。

第8条〔環境への取組み〕

私たちは事業活動と地球環境の両立、さらには住み良い地球を実現するために、未来にわたる生活の場である地球環境を保全し持続可能な社会づくりに貢献します。

第9条〔社員の人権と人格尊重〕

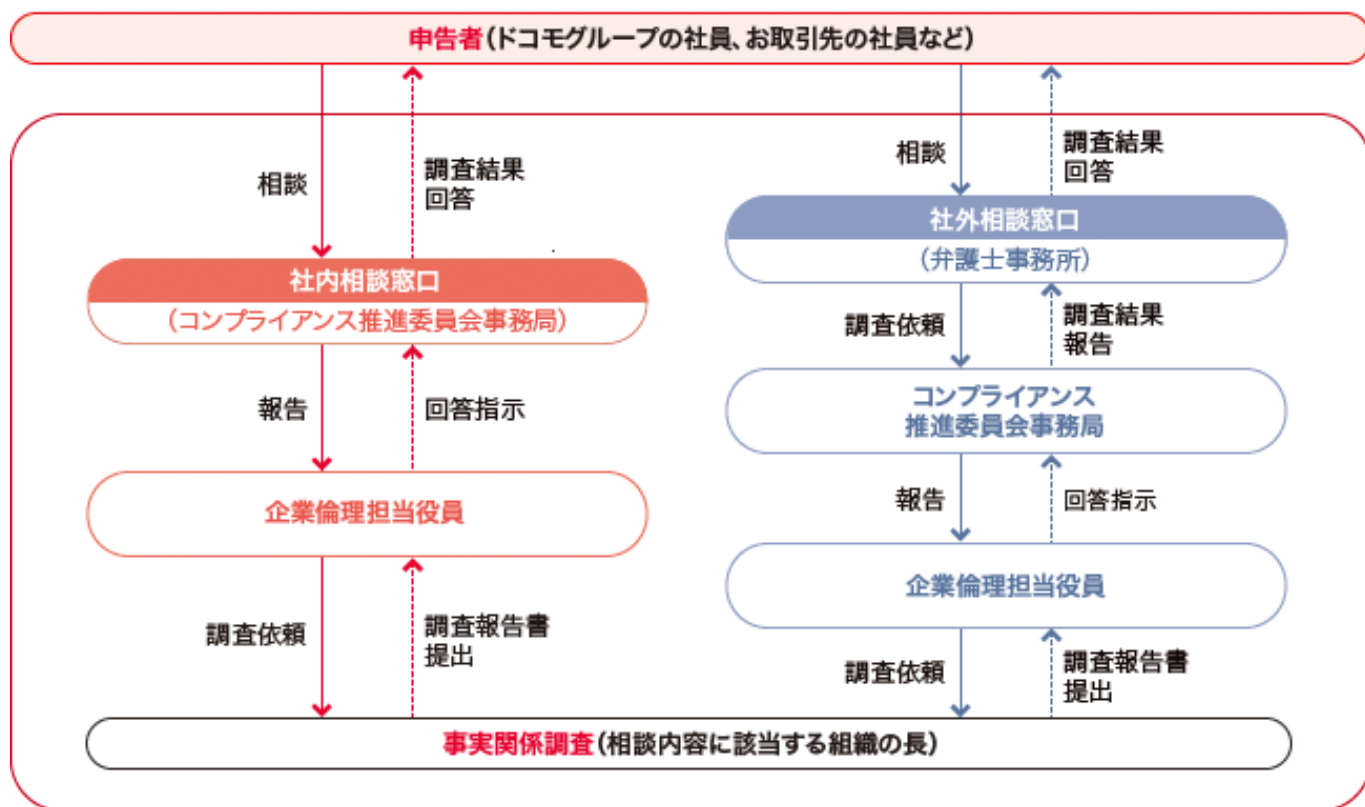
私たちは社員一人ひとりの人権と人格を尊重し、各自の能力や個性が生きる職場環境の実現をめざします。

第10条〔社内体制とコミットメント〕

私たちは「NTTドコモグループ倫理方針」を実践するため、自らの役割を正しく認識し行動します。また、経営陣は社内体制の整備に努めるとともに、倫理方針の周知徹底と倫理観の醸成を図ります。

経営トップが中心となってコンプライアンス体制を推進

社長を委員長とする「コンプライアンス推進委員会」を設置して、「NTTドコモグループ倫理方針」の理解・浸透、倫理法令順守に関する取組み事項の決定、倫理法令順守マネジメントシステムの運用・改善に関する事項の決定、倫理法令順守のための取組み状況と活動状況の把握に取り組んでいます。2010年度は、同方針の一部改定に合わせて、ポスターを職場内へ掲示し、改定内容を含めた方針の周知を図りました。
また、コンプライアンス問題の未然防止や早期発見を図るために、「コンプライアンス相談窓口」を社内外に設けています。社外相談窓口は、グループの社員だけでなく、お取引先の社員もメール・手紙・FAXでの相談が可能です。相談の受付にあたっては、相談者のプライバシーを保護するとともに、不利益が生じないよう配慮しながら事実関係を調査。調査の結果、不正や不祥事などが明らかになった場合は、速やかに経営幹部に報告し、必要な措置や再発防止策を講じています。
2010年度は、業務遂行上のルール違反、不適切な就労管理、ハラスメントなど計82件の相談があり、事実関係の調査を実施しましたが、重大な事象はありませんでした。
また、全社員を対象としたコンプライアンスや人権に関する意識調査の結果、相談窓口の認知度が高まっていることがわかりました。
今後は、相談窓口の紹介ポスターをリニューアルし、すべての社員が安心して相談できる窓口であることを改めて周知する予定です。

「コンプライアンス相談窓口」の対応プロセス

コンプライアンス意識の向上をめざした研修を継続的に実施

コンプライアンスに関する研修の様子

役員・社員（派遣社員を含む）のコンプライアンス意識の向上をめざして、コンプライアンスに関する研修を階層別に毎年度実施しています。また、「NTTドコモグループ倫理方針」や「コンプライアンス相談窓口」の連絡先などを掲載した社員向けの「iモード」サイト、「モバイルiカード」を設けて、倫理方針や連絡先をいつでも確認できる環境を整えています。
2010年度は、組織の社会的責任に関する国際規格である「ISO26000」が発行され、その中核主題の一つに「人権」が挙げられていることから、人権週間に合わせた副社長からの「人権週間メッセージ」の発信などを通じて、国際的な視野で人権尊重を追求する行動に協調し、自ら推進することの必要性を社員に呼び掛けました。
また、人権啓発に関する社内のウェブサイトを活用し、人権啓発ツール「人権ミニ知識シリーズ」の定期発信を始めたほか、同ウェブサイトへの人権啓発に役立つ事例の掲載、人権啓発研修eラーニングなどを行いました。
さらに、各組織のコンプライアンス活動の推進役となる「リスク・コンプライアンスリーダー」を対象にした研修も継続して実施し、リーダーが果たすべき役割などについての認識や情報の共有を図るとともに、（株）NTTドコモの役員をはじめグループ会社の社長などを対象とした「コンプライアンストップ層セミナー」も開催しました。
今後も、人権に関する啓発活動やコンプライアンスを推進する職場の核となる人材の養成などを継続して実施するとともに、コンプライアンスに関する取組みを積極的に進めていきます。

全社員を対象にコンプライアンスや人権に関する意識調査を実施

2010年11月に、グループ全社員（派遣社員を含む）を対象にコンプライアンス・人権意識の把握を目的としたアンケート調査を実施しました。
回答を分析したところ、コンプライアンスや人権に対する意識は全般的に高いことがわかりました。また、前年度にやや低い傾向が見られたコンプライアンスや人権に関する「施策や制度への理解度」が上昇した一方で、「職場でのコミュニケーションや風通しの良さ」を問う項目は、前年度と同水準でした。加えて、社員の意識には地域ごとにレベル差があるという課題も明らかになりました。
こうした結果を踏まえて、2011年度は、職場でのコミュニケーションの促進に資する話題の提供や、コンプライアンスや人権に関する情報発信の継続・強化などに取り組み、コンプライアンス・人権意識のさらなる向上を図ります。

リスクマネジメント

「リスクマネジメント規程」に基づきリスク対策を継続的に実施

ビジネスリスクの早期発見と対処を基本方針として、リスクマネジメントの強化に取り組んでいます。
具体的には、「リスクマネジメント規程」に基づき、ビジネスリスクを定期的に洗い出し、「内部統制委員会」において全社横断的な管理を要するリスクを特定するとともに、特定したリスクについての管理方針を決定しています。その方針に沿って、リスクが現実化しないよう適切な未然防止策を講じるとともに、発生時には迅速に対処するよう努めています。

個人情報保護をはじめとする情報セキュリティを徹底

ドコモでは、約5,801万の個人情報（お客様情報）をお預かりしており、情報セキュリティの確保は重要な経営課題の一つであると考えています。また、公共性を有する電気通信事業者として、お客様情報の管理・保護の徹底を図ることは最大の責務の一つであり、お客様に安心・信頼していただけるよう個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定めています。
そうした考えや認識のもと、副社長（Chief Privacy Officer：個人情報保護管理者）を委員長とする「情報管理委員会」を定期的に開催し、個人情報保護対策を検討・推進するとともに、個人情報の管理・運用状況についての点検・調査も定期的に実施しています。
また、体系的な社内規程類を整備するとともに、個人情報の取り扱い・管理方法をまとめた学習ツールを作成し、役員、社員、派遣社員、ビジネスパートナーであるドコモショップのスタッフなどに対して反復的・継続的な研修を実施しています。2010年度は、とくに「情報管理の重要性」を再認識させることに重点を置き、階層別研修を通じて情報セキュリティ知識の定着と理解の向上を図りました。
今後も、お客様が常に安心感をもって携帯電話や各種サービスをご利用いただけるよう、個人情報の保護に努めていきます。

お客様の個人情報に関するプライバシーポリシーへ

新型インフルエンザの流行に備えて行動計画とマニュアルを策定

新型インフルエンザなどの感染症が大流行した時に備え、「通信ネットワークとお客様サービスの維持及び社員への感染影響の最小化」を基本方針とする行動計画と、感染拡大時に的確かつ迅速な対応を図るための各種対策マニュアルを策定しています。また、感染防止のため、うがい薬やマスクなどを配備しています。

24時間365日監視と施設面の対策を軸に情報システム安定稼働に注力

情報システムは、お客様情報の管理、サービスの受注・提供開始・中断・終了、料金計算・請求・収納管理、経営管理などの日常の業務を支える、重要なインフラとなっています。これら情報システムについて、24時間365日、ハード、ソフト、コンピュータウイルスなどの外因による悪影響や運用途絶を監視しています。これらの監視において、悪影響が予見・発見されたさいには、即座に状況確認、回復措置に取り組むとともに、社内関係者に迅速に状況を伝達する仕組みを確立・実践しています。
情報システムの各装置は、地震などによる転倒防止のためにあらかじめ定めている方法で強固に固定し、設置フロアには火災検出時に自動的に作動する消火装置を配備しています。主要な装置については、地震などの災害時でも継続利用できるよう、制震・耐震対策を施したビルに設置するとともに、電力、通信ネットワークの二重化などの対策を講じています。
さらに、主要装置を設置しているビル内での火災、人災も想定し、別ロケーションにバックアップセンターを設け、お客様・料金などの重要な情報の保管、お客様対応業務の継続などの手段を確立しています。そして、これらの災害対策をいつでも実行できるよう、毎年、災害対策訓練を行っています。
また、情報セキュリティ上のリスク（重大故障、情報漏洩・紛失など）が発生した場合に想定される事業への影響に対して、必要な措置を迅速、かつ円滑に実施し、お客様への影響を最小限に抑えることを目的として、2003年3月より情報セキュリティの国際規格であるISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム：ISMS = Information Security Management System）の認証を継続取得しています。

24時間監視とバックアップセンターで「iモード」センターの安定稼働を確保

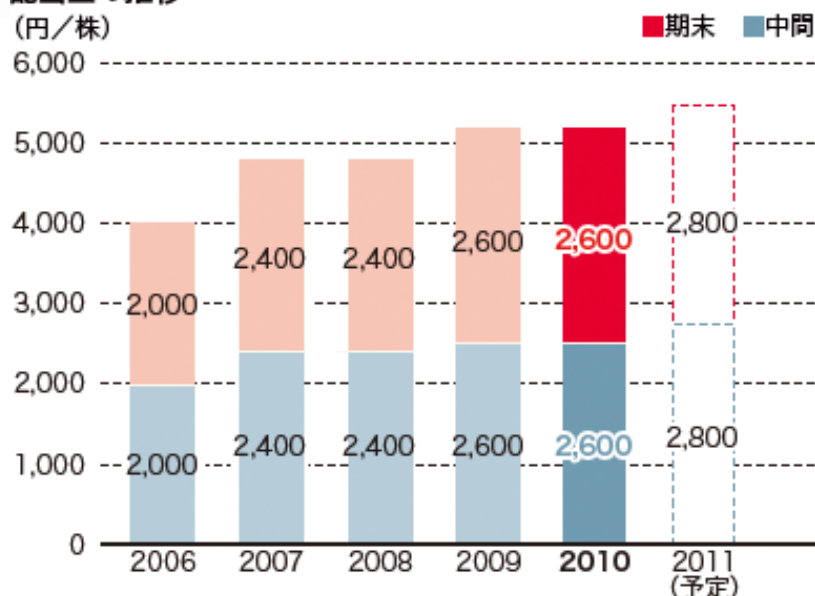
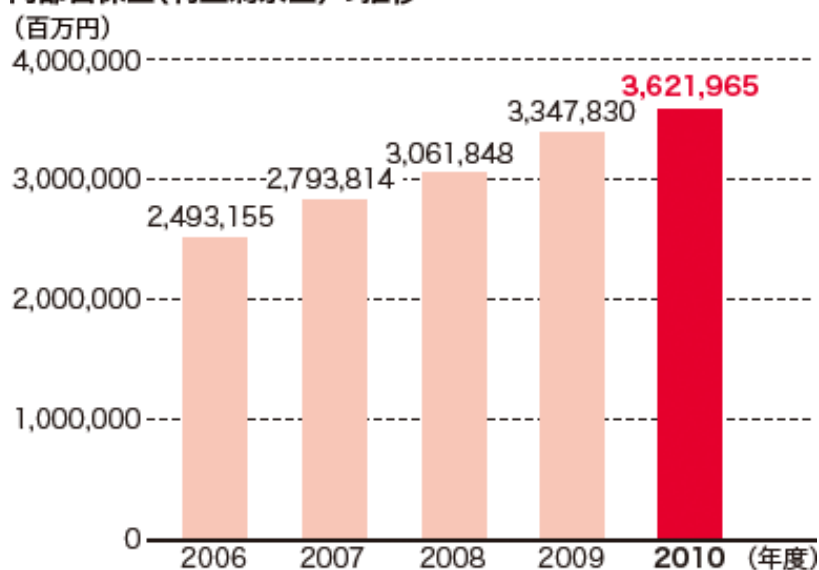
24時間体制の監視を実施することで、生活インフラである「iモード」センターで発生するトラブルへの早期発見と早期対応を実現しています。さらに「iモード」センターにはバックアップセンターを設け、主要装置を設置しているビル内で火災や人災が発生しても安定稼働できるよう努めています。
また2011年度から、夏の電力不足にともなう突発的な停電の発生に備えて、消費電力を抑えた運転の仕組みを新たに導入しました。

事業継続の根幹を支える社員の安否確認訓練を定期的に実施

災害発生時における事業継続の観点から、社員の安否を迅速に確認する訓練を定期的に実施しています。2010年度も、11月にグループ全社員を対象とした安否確認の訓練を実施。「ドコモグループ社員安否確認システム」によって、訓練日当日の午後5時までに参加した社員の98.3%の安否が確認できました。
こうした訓練の成果もあって、2011年3月11日に発生した東日本大震災では、22時間後の12日午後1時には東北管内のグループ全社員の無事を確認することができました。
2011年度も非常時に備え、引き続き安否確認訓練の実施を予定しています。

株主・投資家への責任

安定的な配当の継続によって株主の皆様へ利益を還元

ドコモは、株主の皆様への利益還元を経営の重要課題の一つと位置づけており、財務体質の強化や内部留保の確保に努めつつ、連結業績および連結配当性向にも配慮し、安定的な配当の継続に努めています。
また、自己株式の取得についても弾力的に実施することを検討していきます。取得した自己株式の保有については、原則として発行済株式数の5%程度を目安として、それを超える部分は年度末などに一括して消却することを検討していきます。2011年3月期は、取得価額約200億円で当社普通株式138,141株を取得して、2011年3月末に140,000株（消却前発行済株式数の約0.3%）を消却しました。
内部留保資金については、市場の急速な動きに対応した積極的な研究開発や設備投資、そのほかの投資に充当し、新技術の導入、新サービスの提供および新たなビジネスパートナーとの連携による事業領域の拡大などを推進して企業価値の向上に努めていきます。

各種情報を適時・適切に開示

情報開示についての統制や手続きの整備を図り、経営関連の各種情報を適時・適切に開示することで、経営の透明性確保に取り組んでいます。
また、インターネットを活用したIR情報の発信や決算説明会などのライブ配信など、公平性に配慮したIR活動を展開しています。
さらに、国内外の機関投資家向け説明会や個人投資家向けIRセミナーの開催など、経営幹部と投資家の皆様との対話にも積極的に取り組んでおり、皆様からいただいたご意見は、経営の参考にするとともに、社内で共有してサービスや業績向上に役立てています。

IR活動に対する評価

情報開示の姿勢や公平性に配慮したIR活動、「株主・投資家情報」サイトやアニュアルレポートにおける開示情報のわかりやすさ、個人投資家への配慮などが評価されました。

2010年度の受賞実績

- （社）日本証券アナリスト協会「証券アナリストによるディスクロージャー優良企業選定（平成22年度）」（2010年10月発表） ディスクロージャー優良企業に選定
- 日興アイ・アール（株）「全上場企業ホームページ充実度ランキング」（2010年11月発表） 2位受賞
- 大和インベスター・リレーションズ（株）「2010年インターネットIR・ベスト企業賞」（2010年12月発表） グランプリ受賞
- ゴメス・コンサルティング（株）「IRサイト総合ランキング2011」（2011年3月発表） 1位受賞
- （株）日本経済新聞社「日経アニュアルリポートアウォード2010」（2010年12月発表） 佳作

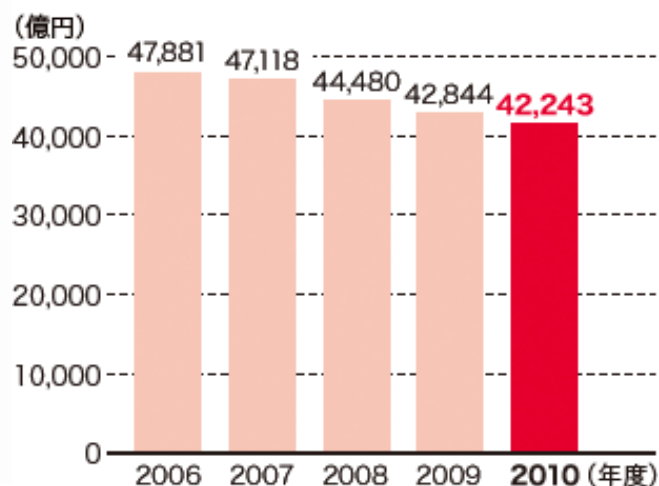
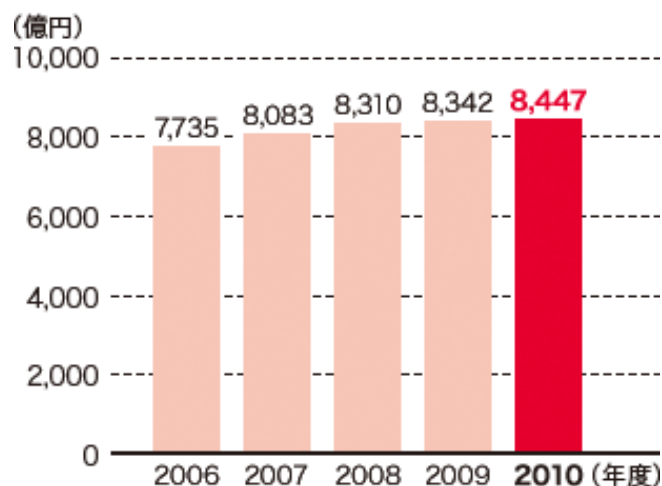
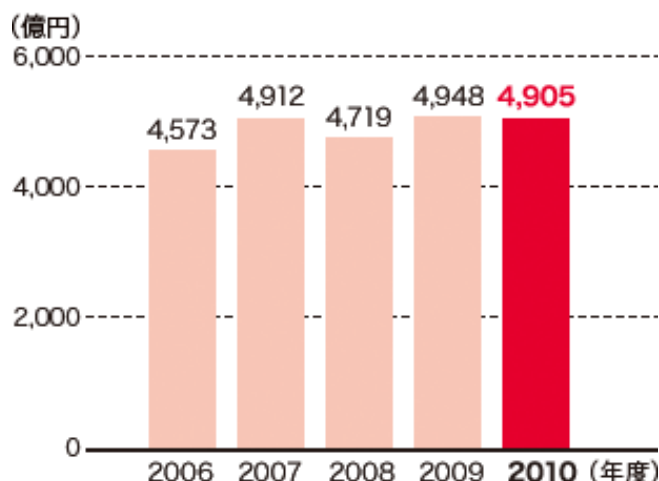
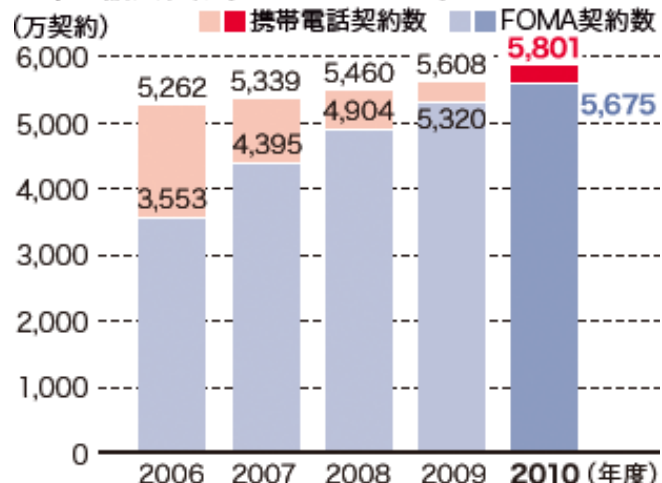
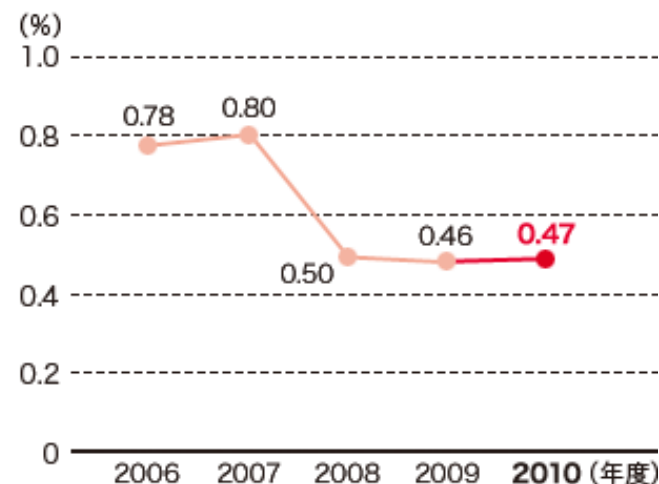
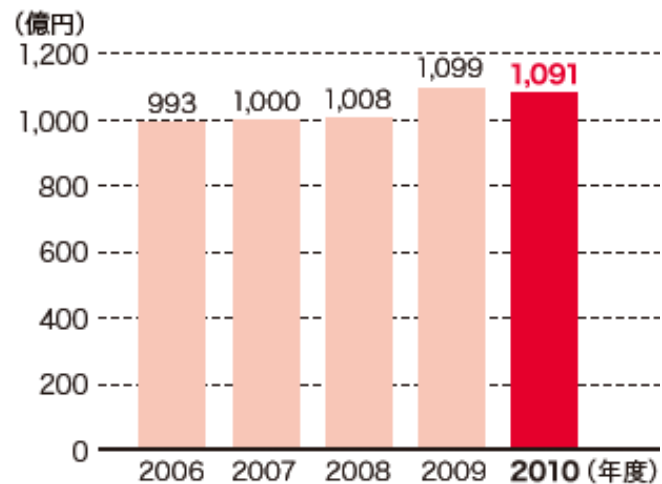
事業概要

ドコモの概要

会社概要

社名　株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ（NTTドコモ）
所在地　〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
資本金　9,496億7,950万円（2011年3月31日現在）
社員数（連結）　22,954名（2011年3月31日現在）
主な事業内容　携帯電話事業を主な事業とし、その主要な営業種目は下記の通りです。

事業セグメント	営業種目
携帯電話事業	携帯電話サービス（「Xi」サービス、「FOMA」サービス、「mova」サービス）、パケット通信サービス、国際電話サービス、衛星電話サービス、各サービスの端末機器販売など
その他事業	クレジットビジネス、通信販売、モバイル広告販売、ホテル向けインターネット接続サービスなど

（2011年3月31日現在）

※ドコモの連結決算は、米国会計基準に基づいて作成しています。

ステークホルダーとの経済的関係

ステークホルダー別の経費等の内訳

ドコモは、さまざまなステークホルダーの皆様との関わりのなかで、事業活動を行っています。ドコモの事業活動とステークホルダーの皆様との経済的関わりは、下記の表のようになっています。

ステークホルダー別経費等内訳（単位：億円）		試算方法
政府・行政	3,765	営業費用中の「租税公課」と「法人税等」
株主	2,163	「現金配当支払額」
お取引先（調達先）	23,389	営業費用中の「経費」と「通信設備使用料」
社員	2,646	営業費用中の「人件費」

※ 数字は、客観性を確保するため、財務報告で公表した数値をベースにしています。2010年度の1株あたりの配当金は年間5,200円です。実際に支払った数値とは若干の誤差がある可能性があります。

損益計算書（主要項目抜粋）

損益計算書（連結）		金額（単位：億円）
	営業収益	42,243
営業費用	人件費	2,646
	経費	20,776
	通信設備使用料	2,613
	租税公課	387
	その他	7,374
計		33,795
	営業利益	8,447
	営業外損益（△費用）	△ 94
	税引前利益	8,353
	法人税等	3,378
	持分法による投資損益（△損失）	△ 55
	当社に帰属する当期純利益	4,905
	現金配当支払額	2,163

※ 単位未満の数値の処理により、合計値はかならずしも一致しません。

第三者意見

ドコモに対するご意見

東京交通短期大学 学長

田中 宏司 様

1959年中央大学第2法学部卒業。1954年～1990年日本銀行勤務などを経て、2002年～2006年立教大学大学院教授。日本経営倫理学会名誉会員、内閣府「公益通報者保護制度等研究会」委員長、経済産業省「ISO26000JIS化本委員会」委員など。著書に、『CSRの基礎知識』『コンプライアンス経営』『CSR ハンドブック』(監修)など。

NTTドコモグループ「CSRレポート2011」は、一般のお客様に向けたコミュニケーションツールとしての「冊子版」と投資家の皆様をはじめ、より詳細な情報を必要とする方に向けた「ウェブサイト版」により公開されています。
本レポートには、2008年4月の新ドコモ宣言の発表に合わせて定められた「NTTドコモCSRメッセージ」を基軸に、前年と同様に4つの重点テーマ「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」に即して、CSR活動を展開している現場の生き生きとした姿を報告しています。

高く評価できること

第1は、東日本大震災の発生を踏まえて、災害対策本部長である社長の鮮明な問題意識を持ったリーダーシップのもと、グループの総力を挙げて、人々の生活に不可欠な携帯電話サービスの早期復旧作業と被災者支援に取り組んだことです。
今回の大震災で通信サービスの社会的重要性を再認識したことから、早くも4月には「新たな災害対策」の基本方針を定め対策を強化しています。
第2は、NTTドコモでは、「10年後にどうあるべきか」を考えて、中長期の企業ビジョンを策定しています。まず、2010年7月には、「スマートイノベーションへの挑戦―HEART―」をまとめ、モバイルを核とする「総合サービス企業」へと進化する姿を描きました。次いで、「HEART」の実現に向けて、2011年1月に環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」を制定しています。
先行きが不透明であるだけに、未来に向けたグランドデザインをしっかり描き、企業ビジョンという視座に基づき低炭素社会の実現、循環型社会の形成、生物多様性の保全等に取り組む具体的な姿勢とアクションを明確にしていることは評価できます。この間、グローバル化の進展やISO26000の発行を踏まえて、「NTTドコモグループ倫理方針」を改定するなど迅速で適切な対応です。
第3は、近年CSRを経営の根幹に位置づけ、全社を挙げてお客様満足度の向上に注力してきた結果、2010年度、個人・法人の両部門で「お客様満足度第1位」の評価を得たことは素晴らしいことです。ドコモがステークホルダーとの対話を重視し、重点テーマである「一人ひとりに」の実践を通じて、誠実に対応してきた成果といえましょう。一方、SRI投資の構成銘柄としても、専門機関から高く評価されています。
第4は、社会の声を代表して「アドバイザリーボードメンバーからのご意見」が「冊子版」に掲載されています。これは、各分野で活躍する有力なメンバーがドコモの本質をマクロ的にとらえ、今後の方向性とあるべき姿について大変示唆に富む意見であり、ドコモの積極的な情報公開の姿勢を表しています。

更なる発展を期待すること

第1は、先行き中長期ビジョンである「スマートイノベーションへの挑戦―HEART―」及び「SMART for GREEN 2020」に基づき、具体的な計画と着実な成果が期待されます。そのためには、各年度の重点テーマとの調和を図りながら、「計画の作成、実践、成果と評価、課題への挑戦」というステップを明確化するとともに、これらのプロセスに若い人を参画させることが望まれます。
第2は、本年度、GRIガイドライン、ISO26000などを参考にして、具体的な成果を網羅的に検証しています。NTTドコモグループが、グローバル社会においてトップランナーとして活躍するためには、今後ともグローバルな視点からの要請を真摯に受け止め、様々な社会的課題の解決に本業を通じて取り組み、さらに発展されますよう大いに期待します。

ドコモからの回答

代表取締役副社長
松井 浩

NTTドコモグループ「CSRレポート2011」では、「NTTドコモCSR メッセージ」の4つの重点テーマ「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」を中心に、取組み事項とその取組みにいたるまでの社会的背景についても説明を行い、ドコモのCSRについてわかりやすくお伝えできるような内容の冊子版を作成しました。
一方、ウェブサイト版はより詳細な情報を網羅し、投資家様などのご要望に応えられる内容となるよう作成しました。この2つの異なる位置づけの報告書を作成することによって、ドコモのCSR活動について、より多くの方によりわかりやすくお伝えすることができるよう努めました。
田中様から、東日本大震災に関する早期復旧の取組みについて評価をいただき、感謝申し上げます。今後は実行段階として、「新たな災害対策」の基本方針に基づき、災害対策の強化に着実に取り組んでまいります。
次に、中長期ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦 ―HEART―」および「SMART for GREEN 2020」に基づき、具体的な計画と着実な成果が期待されること、そのためには「計画の作成、実践、成果と評価、課題への挑戦」というステップの明確化とこれらのプロセスに若い人を参画させることも期待される、とのご意見をいただきました。中長期ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦 ―HEART―」および「SMART for GREEN 2020」の実現に向けて、若手社員をはじめ多様な層の参加を促しながら、具体的な目標と計画を策定し、その成果をご報告できるようPDCAを回していきます。
引き続きGRIガイドライン、ISO26000などによりドコモの取組みについて検証をしっかりと行い、さらなる社会的課題の解決にグループ一丸となって取り組んでまいります。
いただいたご意見を踏まえ、今後も国・地域・世代を超えてすべての人々が、安心安全で豊かに生活できる持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

社外からの評価

CSRに関する社外からの評価（2011年9月9日現在）

ドコモのCSRの取組みは、国内外の調査機関などから高い評価をいただいています。

モーニングスター社が国内上場企業のなかから社会性に優れた企業150社を選定する社会的責任投資株価指数「MS-SRI」に選定されています。

英国のFTSE社が作成する世界の代表的な社会的責任投資指標「FTSE4Good INDEX」の構成銘柄に選定されています。

ドイツのイーコム・リサーチ社による企業責任の格付けで、Telecommunications業界リーダーの1社として「Prime」に選定されています。

ベルギーに拠点を置くエティベル社の社会的責任投資「ETHIBEL EXCELLENCE」の構成銘柄に選定されています。

カナダの出版社コーポレートナイツ社による「世界で最も持続可能な企業100社（GLOBAL 100）」に選定されています。

「Dow Jones Sustainability Indexes(DJSI)」のアジア・太平洋版である「DJSI Asia Pacific」の構成銘柄として採用されています。

主な受賞歴

ドコモでは、「NTTドコモCSRメッセージ」のもと、さまざまなCSR活動を展開しており、2010年度、外部機関から複数の賞を受賞しました。
例えば、10月には、「ドコモ・ハーティスタイル」の考えに基づくドコモショップのバリアフリー化やショップスタッフの応対品質向上などの取組みが、国際ユニヴァーサルデザイン協議会（IAUD）主催の「IAUDアウォード2010」で優秀賞を受賞しました。また、2011年2月には、地球環境問題に取り組んでいる企業や団体などを表彰するフジサンケイグループ主催の第20回「地球環境大賞」で「文部科学大臣賞」を受賞。「立川ICTエコロジーセンター」における通信設備のさらなる省エネ化に向けた実証実験の成果が評価されました。さらに、3月には、グループ会社の（株）オークローンマーケティングが、若手層と中堅層双方に向けた人材育成の取組み、および社員の長く働きやすい環境づくりに向けた人事制度見直しなどの取組みが評価され、女性の成長と活躍を応援する（財）日本生産性本部ワーキングウーマン・パワーアップ会議主催の「メンター・アワード2011」において優秀賞を受賞しました。

その他の主な受賞歴

受賞年月	賞の名称	授与者
2010年6月	平成22年度全国発明表彰 「内閣総理大臣発明賞」	（社）発明協会
2010年10月	平成22年度工業標準化事業表彰 「産業技術環境局長表彰」	経済産業省
2011年2月	2011年グローバルモバイル賞 「自動車・輸送部門ベストモバイルイノベーション賞」	GSM Association
2011年2月	日経優秀製品賞「MJ最優秀賞」	（株）日本経済新聞社
2011年3月	第56回前島賞受賞	（財）逓信協会

GRIガイドライン対照表

各指標と報告項目の対照表

1.戦略および分析

	指標	ISO26000項目	掲載ページ
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	6.2	トップコミットメント
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	6.2	トップコミットメント CSRに対する考えと体制 CSRに関する目標と実績 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標

2.組織のプロフィール

	指標	ISO26000項目	掲載ページ
2.1	組織の名称		事業概要
2.2	主要なブランド、製品および／またはサービス		事業概要
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	6.2	会社概要
2.4	組織の本社の所在地		事業概要
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名		サービス・サポートの充実 通信エリアの改善・拡大
2.6	所有形態の性質および法的形式		事業概要
2.7	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客／受益者の種類を含む）		事業概要
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ・ 従業員数 ・ 純売上高（民間組織について）あるいは純収入（公的組織について） ・ 負債および株主資本に区分した総資本（民間組織について） ・ 提供する製品またはサービスの量		事業概要
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ・ 施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更 ・ 株式資本構造およびその資本形成における維持および変更業務（民間組織の場合）		該当なし
2.10	報告期間中の受賞歴		トップコミットメント 社外からの評価 一人ひとりに：基本的な考えと2010年度ハイライト お客様満足度向上の取組みに対する評価 ユニバーサルデザインに対する基本的な考え 子どもたちへの配慮 株主・投資家への責任

3.報告要素

	指標	ISO26000項目	掲載ページ
報告書プロフィール			
3.1	提供する情報の報告期間（会計年度／暦年など）		編集方針
3.2	前回の報告書発行日（該当する場合）		編集方針
3.3	報告サイクル（年次、半年ごとなど）		編集方針
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口		編集方針
報告書のスコープおよびバウンダリー			
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス ・ 重要性の判断 ・ 報告書内のおよびテーマの優先順位付け ・ 組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定		編集方針
3.6	報告書のバウンダリー		編集方針
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する		編集方針
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび／または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由		該当なし
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤		環境会計 地球温暖化の防止
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由（合併／買収、基本となる年／期間、事業の性質、測定方法の変更など）		該当なし
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更		該当なし
GRI内容索引			
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表		GRIガイドライン対照表 環境省ガイドライン対照表
保証			
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する。	7.5.3	第三者意見

4.ガバナンス、コミットメントおよび参画

指標		ISO26000項目	掲載ページ
ガバナンス			
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造(ガバナンスの構造)	6.2	CSRに対する考えと体制 コーポレート・ガバナンス体制
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す(兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す)	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび/または非執行メンバーの人数を明記する。	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬(退任の取り決めを含む)と組織のパフォーマンス(社会的および環境的パフォーマンスを含む)との関係	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.7	経済的、環境的、社会的テーマに関する組織の戦略を導くための、最高統治機関のメンバーの適性および専門性を決定するためのプロセス	6.2	コーポレート・ガバナンス体制
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバリュー(価値)についての声明、行動規範および原則	6.2	トップコミットメント CSRに対する考えと体制 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 基本理念(地球環境憲章) お取引先とともに(CSR調達ガイドライン) コンプライアンス(倫理方針)
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	6.2	CSRに対する考えと体制 環境マネジメントシステム コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス
4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	6.2	CSRに対する考えと体制 CSRに関する目標と実績 環境マネジメントシステム

指標		ISO26000項目	掲載ページ
外部のイニシアティブへのコミットメント			
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	6.2	CSRに対する考えと体制 環境マネジメントシステム コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス
4.12	外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	6.2	編集方針
4.13	組織が以下の項目に該当するような、（企業団体などの）団体および／または国内外の提言機関における会員資格 ・ 統治機関内に役職を持っている ・ プロジェクトまたは委員会に参加している ・ 通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている ・ 会員資格を戦略的なものとして捉えている	6.2	CSRに対する考えと体制 電波の安全性への配慮 地球環境を守りながら：基本的な考えと2010年度ハイライト 省資源・リサイクルの推進 子どもを支援する活動
ステークホルダー参画			
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	6.2	CSRに対する考えと体制
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	6.2	CSRに対する考えと体制
4.16	種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	6.2	CSRに対する考えと体制
4.17	その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	6.2	一人ひとりに：基本的な考えと2010年度ハイライト 安定した品質で：基本的な考えと2010年度ハイライト 安心・安全を実現して：基本的な考えと2010年度ハイライト 地球環境を守りながら：基本的な考えと2010年度ハイライト ICTを活用した社会的課題解決への貢献：2010年度ハイライト 社会貢献活動：2010年度ハイライト 社員がいきいきと働けるように：2010年度ハイライト ビジネスパートナーとともに：2010年度ハイライト

5.マネジメントアプローチおよびパフォーマンス指標

経済

	指標	ISO26000 項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、追加の背景状況情報		事業概要 ステークホルダーとの経済的関係
経済的パフォーマンス			
EC1	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値。	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9	ステークホルダーとの経済的関係 コーポレート・ガバナンス体制 株主・投資家への責任
EC2	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会。	6.5.5	
EC3	確定給付型年金制度の組織負担の範囲。		
EC4	政府から受けた相当の財務的支援。		
市場での存在感			
EC5	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した標準的新入社員賃金の比率の幅。	6.4.4 6.8	
EC6	主要事業拠点での地元のサプライヤー(供給者)についての方針、業務慣行および支出の割合。	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	ステークホルダーとの経済的関係 お取引先とともに
EC7	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合。	6.8 6.8.5 6.8.7	

指標		ISO26000項目	掲載ページ
間接的な経済影響			
EC8	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響。	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	トップコミットメント 将来を見据えた研究開発 ICTを活用した社会的課題解決への貢献 社会貢献活動
EC9	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述。	6.3.9 6.6.6 6.6.7 6.7.8 6.8 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	

環境

	指標	ISO26000項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報		トップコミットメント 地球環境を守りながら:基本的な考えと2010年度ハイライト 2010年度環境中期目標と実績 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 基本理念(地球環境憲章) 環境マネジメントシステム グリーン調達の推進 環境目標
原材料			
EN1	使用原材料の重量または量。	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響
EN2	リサイクル由来の使用原材料の割合。	6.5 6.5.4	グリーン調達の推進 廃棄物の削減
エネルギー			
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量。	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量。	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量。	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響
EN6	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量。	6.5 6.5.4	地球環境を守りながら:基本的な考えと2010年度ハイライト 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 地球温暖化の防止 地球温暖化防止への貢献 環境・エコロジーに関わるサービス・取組み
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量。	6.5 6.5.4	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
水			
EN8	水源からの総取水量。	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響
EN9	取水によって著しい影響を受ける水源。	6.5 6.5.4	
EN10	水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合。	6.5 6.5.4	事業活動にともなう環境影響
生物多様性			
EN11	保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積。	6.5 6.5.6	
EN12	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明。	6.5 6.5.6	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 省資源・リサイクルの推進 環境配慮型携帯電話の開発 生物多様性への取組み
EN13	保護または復元されている生息地。	6.5 6.5.6	
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画。	6.5 6.5.6	トップコミットメント 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 基本理念（地球環境憲章）
EN15	事業によって影響を受ける地区内の生息地域に生息するIUCN（国際自然保護連合）のレッドリスト種（絶滅危惧種）および国の絶滅危惧種リストの数。絶滅危険性のレベルごとに分類する。	6.5 6.5.6	

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
放出物、排出物および廃棄物			
EN16	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量。	6.5 6.5.5	2010年度環境中期目標と実績 事業活動にともなう環境影響 地球温暖化の防止
EN17	重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量。	6.5 6.5.5	事業活動にともなう環境影響
EN18	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量。	6.5 6.5.5	地球環境を守りながら：基本的な考えと2010年度ハイライト 2010年度環境中期目標と実績 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 地球温暖化の防止
EN19	重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量。	6.5 6.5.3	事業活動にともなう環境影響
EN20	種類別および重量で表記するNOx、SOxおよびその他の著しい影響を及ぼす排気物質。	6.5 6.5.3	
EN21	水質および放出先ごとの総排水量。	6.5 6.5.3	
EN22	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量。	6.5 6.5.3	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
EN23	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量。	6.5 6.5.3	
EN24	バーゼル条約付属文書I、II、IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合。	6.5 6.5.3	
EN25	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する。	6.5 6.5.4 6.5.6	

指標		ISO26000項目	掲載ページ
製品とサービス			
EN26	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度。	6.5 6.5.4 6.6.6 6.7.5	地球環境を守りながら：基本的な考えと2010年度ハイライト 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 地球温暖化防止への貢献 省資源・リサイクルの推進 環境配慮型携帯電話の開発 環境・エコロジーに関わるサービス・取組み
EN27	カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合。	6.5 6.5.4 6.7.5	地球環境を守りながら：基本的な考えと2010年度ハイライト 事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減 省資源・リサイクルの推進
遵守			
EN28	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数。	6.5	
輸送			
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響。	6.5 6.5.4 6.6.6	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 事業活動にともなう環境影響
総合			
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資。	6.5	環境会計

労働慣行とディーセントワーク

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報		トップコミットメント CSRに関する目標と実績 社員がいきいきと働けるように:2010年度ハイライト 人材の雇用・処遇 社員の能力開発の支援 人権啓発の推進 ワークライフバランスへの配慮 心身の健康サポート
雇用			
LA1	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力。	6.4 6.4.3	人材の雇用・処遇
LA2	従業員の総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳。	6.4 6.4.3	
LA3	主要な業務ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利。	6.4 6.4.3 6.4.4	ワークライフバランスへの配慮
労使関係			
LA4	団体交渉協定の対象となる従業員の割合。	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.3.10	
LA5	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間。	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	

指標		ISO26000 項目	掲載ページ
労働安全衛生			
LA6	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合。	6.4 6.4.6	
LA7	地域別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数。	6.4 6.4.6	
LA8	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム。	6.4 6.4.6 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	心身の健康サポート
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ。	6.4 6.4.6	社員とのコミュニケーション
研修および教育			
LA10	従業員のカテゴリー別の、従業員あたりの年間平均研修時間。	6.4 6.4.7	
LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム。	6.4 6.4.7 6.8.5	社員の能力開発の支援 ワークライフバランスへの配慮
LA12	定常的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の割合。	6.4 6.4.7	
多様性と機会均等			
LA13	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体(経営管理職)の構成およびカテゴリー別の従業員の内訳。	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	人材の雇用・処遇
LA14	従業員のカテゴリー別の、基本給与の男女比。	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4	

人権

	指標	ISO26000項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報		トップコミットメント CSRに関する目標と実績 社員がいきいきと働けるように：2010年度ハイライト 人材の雇用・処遇 人権啓発の推進 ビジネスパートナーとともに：2010年度ハイライト お取引先とともに コンプライアンス
投資および調達の慣行			
HR1	人権条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定の割合とその総数。	6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	
HR2	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー（供給者）および請負業者の割合と取られた措置。	6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	お取引先とともに
HR3	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間。	6.3 6.3.5	
無差別			
HR4	差別事例の総件数と取られた措置。	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	

<table>
<tr><th colspan="2">指標</th><th>ISO26000
項目</th><th>掲載ページ</th></tr>
<tr><td colspan="4">結社の自由</td></tr>
<tr><td>HR5</td><td>結社の自由および団体交渉の権利行使が著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務と、それらの権利を支援するための措置。</td><td>6.3
6.3.3
6.3.4
6.3.5
6.3.8
6.3.10
6.4.3
6.4.5</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">児童労働</td></tr>
<tr><td>HR6</td><td>児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、児童労働の防止に貢献するための対策。</td><td>6.3
6.3.3
6.3.4
6.3.5
6.3.7
6.3.10</td><td>お取引先とともに</td></tr>
<tr><td colspan="4">強制労働</td></tr>
<tr><td>HR7</td><td>強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、強制労働の防止に貢献するための対策。</td><td>6.3
6.3.3
6.3.4
6.3.5
6.3.7
6.3.10</td><td>お取引先とともに</td></tr>
<tr><td colspan="4">保安慣行</td></tr>
<tr><td>HR8</td><td>業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合。</td><td>6.3
6.3.5
6.4.3
6.6.6</td><td>コンプライアンス</td></tr>
<tr><td colspan="4">先住民の権利</td></tr>
<tr><td>HR9</td><td>先住民の権利に関係する違反事例の総件数と取られた措置。</td><td>6.3
6.3.6
6.3.7
6.3.8
6.6.7</td><td></td></tr>
</table>

社会

	指標	ISO26000項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報		トップコミットメント CSRに関する目標と実績 コンプライアンス
コミュニティ			
SO1	参入、事業展開および撤退を含む、コミュニティに対する事業の影響を評価し、管理するためのプログラムと実務慣行の性質、適用範囲および有効性。	6.3.9 6.8 6.8.5 6.8.7＊ 6.6.7	通信エリアの改善・拡大
不正行為			
SO2	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数。	6.6 6.6.3	
SO3	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合。	6.6 6.6.3	
SO4	不正行為事例に対応して取られた措置。	6.6 6.6.3	
公共政策			
SO5	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動。	6.6 6.6.4 6.8.3	CSRに対する考えと体制
SO6	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額。	6.6 6.6.4 6.8.3	
SO7	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果。	6.6 6.6.5 6.6.7	
遵守			
SO8	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数。	6.6 6.6.7 6.8.7＊	

製品責任

	指標	ISO26000 項目	掲載ページ
マネジメント・アプローチ			
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報		トップコミットメント CSRに関する目標と実績 正確でわかりやすい広告表示 製品安全の確保 情報セキュリティの確保 ドコモショップとともに お取引先とともに コンプライアンス
顧客の安全衛生			
PR1	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合。	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	製品安全の確保 電波の安全性への配慮
PR2	製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載。	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	製品安全の確保

指標		ISO26000項目	掲載ページ
製品およびサービスのラベリング			
PR3	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合。	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	
PR4	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載。	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	該当なし
PR5	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行。	6.7 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.8 6.7.9	一人ひとりに:基本的な考えと2010年度ハイライト お客様満足度向上の取組みに対する評価
マーケティング・コミュニケーション			
PR6	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム。	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	正確でわかりやすい広告表示
PR7	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載。	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	
顧客のプライバシー			
PR8	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数。	6.7 6.7.7	
遵守			
PR9	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額。	6.7 6.7.6	

環境省ガイドライン対照表

各指標と報告項目の対照表

基礎的情報:BI

指標		該当ページ
BI−1:経営責任者の緒言		
ア.	環境経営の方針	トップコミットメント
イ.	環境問題の現状、事業活動における環境配慮の取組の必要性及び持続可能な社会のあり方についての認識	トップコミットメント
ウ.	自らの業種、規模、事業特性あるいは海外展開等に応じた事業活動における環境配慮の方針、戦略及び事業活動に伴う環境負荷の状況(重大な環境側面)とその低減に向けた取組の内容、実績及び目標等の総括	トップコミットメント 2010年度環境中期目標と実績 環境目標
エ.	これらの取組に関して、確実に実施し、目標等を明示した期限までに達成し、その結果及び内容を公表すること、についての社会へのコミットメント	トップコミットメント 環境目標
オ.	経営責任者等の署名	トップコミットメント
BI−2:報告に当たっての基本的要件(対象組織・期間・分野)		
ア.	報告対象組織(過去に環境報告書を発行している場合は、直近の報告書における報告対象組織からの変化や経緯等についても記載する。)	編集方針
イ.	報告対象期間、発行日及び次回発行予定(なお、過去に環境報告書を発行している場合は、直近の報告書の発行日も記載する。)	編集方針
ウ.	報告対象分野(環境的側面・社会的側面・経済的側面等)	編集方針
エ.	準拠あるいは参考にした環境報告書等に関する基準又はガイドライン等(業種毎のものを含む。)	編集方針
オ.	作成部署及び連絡先	編集方針
カ.	ウェブサイトのURL	本ウェブサイト
BI−2−2:報告対象組織の範囲と環境負荷の補足状況		
ア.	報告対象組織の環境負荷が事業全体(連結決算対象組織全体)の環境負荷に占める割合(「環境負荷の補足率」等による状況)	

	指標	該当ページ
BI-3:事業の概況（経営指標を含む）		
ア.	主たる事業の種類（業種・業態）	事業概要
イ.	主要な製品・サービスの内容（事業分野等）	事業概要
ウ.	売上高又は生産額（連結決算対象組織全体及び報告事業者単独、報告対象組織）	事業概要
エ.	従業員数（連結決算対象組織全体及び報告事業者単独、報告対象組織）	事業概要 人材の雇用・処遇
オ.	その他の経営関連情報（総資産、売上総利益、営業利益、経常利益、純損益、付加価値額等）	事業概要 ステークホルダーとの経済的関係
カ.	報告対象期間中に発生した組織構造、株主構成、製品・サービス等の重大な変化の状況（合併、分社化、子会社や事業部門の売却、新規事業分野への進出、工場等の建設等により環境負荷に大きな変化があった場合）	
BI-4：環境報告の概要		
BI-4-1：主要な指標等の一覧		
ア.	事業の概況（会社名、売上高、資本金）（過去5年程度、BI-3参照）	事業概要
イ.	環境に関する規制の遵守状況（MP-2参照）	環境法規制の順守
ウ.	主要な環境パフォーマンス等の推移（過去5年程度） ・ 総エネルギー投入量(OP-1参照) ・ 総物質投入量（OP-2参照） ・ 水資源投入量(OP-3参照) ・ 総製品生産量又は総商品販売量（OP-5参照） ・ 温室効果ガスの排出量（OP-6参照） ・ 化学物質の排出量、移動量（OP-8参照） ・ 廃棄物等総排出量及び廃棄物最終処分量（OP-9参照） ・ 総排水量（OP-10参照） ・ 環境効率指標（EEI参照）	2010年度環境中期目標と実績 事業活動にともなう環境影響 地球温暖化の防止 廃棄物の削減
BI-4-2：事業活動における環境配慮の取組に関する目標、計画及び実績等の総括		
ア.	事業活動における環境配慮の取組に関する目標、計画及び実績、改善策等の総括	CSRに関する目標と実績 2010年度環境中期目標と実績 環境目標
BI-5：事業活動のマテリアルバランス（インプット、内部循環、アウトプット）		
ア.	事業活動に伴う環境負荷の全体像	事業活動にともなう環境影響

マネジメント・パフォーマンス指標：MPI

	指標	該当ページ
MP−1：環境マネジメントの状況		
MP−1−1：事業活動における環境配慮の方針		
ア.	事業活動における環境配慮の方針	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 基本理念（地球環境憲章）
MP−1−2：環境マネジメントシステムの状況		
ア.	環境マネジメントシステムの状況	環境マネジメントシステム
MP−2：環境に関する規制の遵守状況		
ア.	環境に関する規制の遵守状況	環境法規制の順守
MP−3：環境会計情報		
ア.	環境保全コスト	環境会計
イ.	環境保全効果	環境会計
ウ.	環境保全対策に伴う経済効果	環境会計
MP−4：環境に配慮した投融資の状況		
ア.	投資・融資にあたっての環境配慮の方針、目標、計画、取組状況、実績等	
MP−5：サプライチェーンマネジメント等の状況		
ア.	環境等に配慮したサプライチェーンマネジメントの方針、目標、計画、取組状況、実績等	グリーン調達の推進 お取引先とともに
MP−6：グリーン購入・調達の状況		
ア.	グリーン購入・調達の基本方針、目標、計画、取組状況、実績等	グリーン調達の推進
MP−7：環境に配慮した新技術、DfE等の研究開発の状況		
ア.	環境に配慮した生産技術、工法、DfE等の研究開発に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	地球環境を守りながら：基本的な考えと2010年度ハイライト 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標 地球温暖化の防止 廃棄物の削減 地球温暖化防止への貢献 省資源・リサイクルの推進 環境配慮型携帯電話の開発 環境・エコロジーに関わるサービス・取組み

指標		該当ページ
MP-8:環境に配慮した輸送に関する状況		
ア.	環境に配慮した輸送に関する方針、目標、計画等	
イ.	総輸送量及びその低減対策に関する取組状況、実績等	
ウ.	輸送に伴うエネルギー起源二酸化炭素(CO_2)排出量及びその低減対策に関する取組状況、実績等	
MP-9:生物多様性の保全と生物資源の持続可能な利用の状況		
ア.	生物多様性の保全に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	地球環境を守りながら:基本的な考えと2010年度ハイライト 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 省資源・リサイクルの推進 環境配慮型携帯電話の開発 生物多様性への取組み
MP-10:環境コミュニケーションの状況		
ア.	環境コミュニケーションに関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	お客様とのコミュニケーション 環境保護への貢献 各支社の主な取組み(環境貢献活動)
MP-11:環境に関する社会貢献活動の状況		
ア.	環境に関する社会貢献活動の方針、目標、計画、取組状況、実績等	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標 環境保護への貢献 各支社の主な取組み(環境貢献活動)
MP-12:環境負荷低減に資する製品・サービスの状況		
ア.	環境負荷低減に資する製品・サービス等に対する方針、目標、計画、取組状況、実績等	地球環境を守りながら:基本的な考えと2010年度ハイライト 2010年度環境中期目標と実績 環境目標 地球温暖化防止への貢献 省資源・リサイクルの推進 環境配慮型携帯電話の開発 環境・エコロジーに関わるサービス・取組み
イ.	容器包装リサイクル法、家電リサイクル法及び自動車リサイクル法等に基づく再商品化の状況	

オペレーション・パフォーマンス指標：OPI

指標		該当ページ
OP-1：総エネルギー投入量及びその低減対策		
ア.	総エネルギー投入量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標 事業活動にともなう環境影響
イ.	総エネルギー投入量（ジュール）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	総エネルギー投入量の内訳（種類別使用量）（ジュール） ・ 購入電力（購入した新エネルギーを除く） ・ 化石燃料（石油、天然ガス、LPG、石炭等） ・ 新エネルギー（再生可能エネルギー、リサイクルエネルギー、従来型エネルギーの新利用形態） ・ その他（購入熱等）	事業活動にともなう環境影響
OP-2：総物質投入量及びその低減対策		
ア.	総物質投入量（又は主要な原材料等の購入量、容器包装材を含む）の低減対策及び再生可能資源や循環資源の有効利用に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標 事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減 省資源・リサイクルの推進
イ.	総物質投入量（又は主要な原材料等の購入量、容器包装材を含む）（トン）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	総物質投入量の内訳（トン）	事業活動にともなう環境影響
OP-3：水資源投入量及びその低減対策		
ア.	水資源投入量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	水資源投入量（m^3）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	水資源投入量の内訳（m^3） ・ 上水 ・ 工業用水 ・ 地下水 ・ 海水 ・ 河川水 ・ 雨水　等	事業活動にともなう環境影響

指標		該当ページ
OP-4：事業エリア内で循環的利用を行っている物質量等		
ア.	事業エリア内における物質（水資源を含む）等の循環的利用に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	環境目標 事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
イ.	事業エリア内における循環的に利用された物質量（トン）	
ウ.	事業エリア内における循環的利用型の物質の種類と物質量の内訳（トン）	
エ.	事業エリア内での水の循環的利用量（立方メートル）及びその増大対策	
オ.	水の循環的利用量（立方メートル）の内訳 ・ 水のリサイクル量（原則として、冷却水は含まない） ・ 中水の利用	事業活動にともなう環境影響
OP-5：総生産品生産量又は総商品販売量		
ア.	総製品生産量又は総商品販売量	
OP-6：温室効果ガスの排出量及びその低減対策		
ア.	温室効果ガス等排出量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 2010年度環境中期目標と実績 環境目標 地球温暖化の防止
イ.	温室効果ガス（京都議定書6物質）の総排出量（国内・海外別の内訳）（トン-CO_2換算）	事業活動にともなう環境影響 地球温暖化の防止
ウ.	温室効果ガス（京都議定書6物質）の種類別排出量の内訳（トン-CO_2換算）	
OP-7：大気汚染、生活環境に係る負荷量及びその低減対策		
ア.	硫黄酸化物（SOx）や窒素酸化物（NOx）、揮発性有機化合物（VOC）排出量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	大気汚染防止法に基づく硫黄酸化物（SOx）排出量（トン）、窒素酸化物（NOx）排出量（トン）、揮発性有機化合物（VOC）排出量（トン）	
ウ.	騒音規制法に基づく騒音等の状況（デシベル）及びその低減対策	
エ.	振動規制法に基づく振動等の状況（デシベル）及びその低減対策	
オ.	悪臭防止法に基づく悪臭等の状況（特定悪臭物質濃度または臭気指数）及びその低減対策	

	指標	該当ページ
OP-8：化学物質の排出量、移動量及びその低減対策		
ア.	化学物質の管理方針及び管理状況	環境法規制の順守 グリーン調達の推進
イ.	化学物質の排出量、移動量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
ウ.	より安全な化学物質への代替措置の取組状況、実績等	
エ.	化学物質排出把握管理促進法に基づくPRTR制度の対象物質の排出量、移動量（トン）	
オ.	大気汚染防止法に基づく有害大気汚染物質のうち指定物質（ベンゼン、トリクロロエチレン、テトラクロロエチレン）の排出濃度	
カ.	土壌・地下水・底質汚染状況	
キ.	ダイオキシン類対策特別措置法に基づくダイオキシン類による汚染状況	
ク.	水質汚濁防止法に基づく排出水及び特定地下浸透水中の有害物質濃度	
OP-9：廃棄物等総排出量、廃棄物最終処分量及びその低減対策		
ア.	廃棄物等の発生抑制、削減、リサイクル対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	地球環境を守りながら：基本的な考えと2010年度ハイライト 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 環境目標 廃棄物の削減 省資源・リサイクルの推進
イ.	廃棄物の総排出量（トン）	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
ウ.	廃棄物最終処分量（トン）	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
OP-10：総排水量及びその低減対策		
ア.	総排水量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	総排水量（m^3）	
ウ.	水質汚濁防止法及びダイオキシン類対策特別措置法に基づく排水規制項目（健康項目、生活環境項目、ダイオキシン類）の排出濃度（平均値、最大値）並びに水質汚濁防止法等の総量規制対象項目で示した汚濁負荷量、並びにその低減対策	
エ.	排出先別排水量の内訳（m^3） ・ 河川 ・ 湖沼 ・ 海域 ・ 下水道 等	

環境効率指標：EEI

	指標	該当ページ
ア.	事業によって創出される付加価値等の経済的な価値と、事業に伴う環境負荷（影響）の関係	環境会計

社会パフォーマンス指標：SPI

	指標	該当ページ
社会的取組の状況		
1	労働安全衛生に関する情報・指標	心身の健康サポート
2	雇用に関する情報・指標	人材の雇用・処遇
3	人権に関する情報・指標	トップコミットメント 人権啓発の推進 コンプライアンス
4	地域社会及び社会に対する貢献に関する情報・指標	ICTを活用した社会的課題解決への貢献 社会貢献活動
5	企業統治（コーポレートガバナンス）・企業倫理・コンプライアンス及び公正取引に関する情報・指標	コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス
6	個人情報保護等に関する情報・指標	情報セキュリティの確保 リスクマネジメント
7	広範な消費者保護及び製品安全に関する情報・指標	製品安全の確保
8	企業の社会的側面に関する経済的情報・指標	ステークホルダーとの経済的関係
9	その他の社会的項目に関する情報・指標	CSRに関する目標と実績

ISO26000中核主題との対照表

各指標と報告項目の対照表

中核主題	課題	掲載されている細分箇条	掲載ページ	GRIガイドライン項目
組織統治		6.2	トップコミットメント CSRに対する考えと体制 CSRに関する目標と実績 コーポレート・ガバナンス体制	1.1、1.2、2.3、4.1、4.2、4.3、4.4、4.5、4.6、4.7、4.8、4.9、4.10、4.11、4.12、4.13、4.14、4.15、4.16、4.17
人権		6.3		HR1、HR2、HR3、HR4、HR5、HR6、HR7、HR8、HR9
課題1	デューディリジェンス	6.3.3	人権啓発の推進 お取引先とともに コンプライアンス	HR1、HR2、HR5、HR6、HR7
課題2	人権に関する危機的状況	6.3.4	お取引先とともに	HR5、HR6、HR7
課題3	加担の回避	6.3.5	お取引先とともに	HR1、HR2、HR3、HR5、HR6、HR7、HR8
課題4	苦情解決	6.3.6	通信エリアの改善・拡大	HR4、HR9
課題5	差別及び社会的弱者	6.3.7	人材の雇用・処遇	LA13、LA14、HR4、HR6、HR7、HR9
課題6	市民的及び政治的権利	6.3.8		HR5、HR9
課題7	経済的、社会的及び文化的権利	6.3.9	心身の健康サポート	EC8、EC9、SO1、PR1、PR2
課題8	労働における基本的原則及び権利	6.3.10	人権啓発の推進	LA4、LA13、LA14、HR4、HR5、HR6、HR7

中核主題	課題	掲載されている細分箇条	掲載ページ	GRIガイドライン項目
労働慣行		6.4		LA1、LA2、LA3、LA4、LA5、LA6、LA7、LA8、LA9、LA10、LA11、LA12、LA13、LA14
課題1	雇用及び雇用関係	6.4.3	人材の雇用・処遇	LA1、LA2、LA3、LA4、LA5、LA13、LA14、HR2、HR4、HR5、HR8
課題2	労働条件及び社会的保護	6.4.4	ワークライフバランスへの配慮 心身の健康サポート	EC5、LA3、LA4、LA5、LA14
課題3	社会対話	6.4.5	社員とのコミュニケーション	LA4、LA5、HR5
課題4	労働における安全衛生	6.4.6	心身の健康サポート	LA6、LA7、LA8、LA9
課題5	職場における人材育成及び訓練	6.4.7	社員の能力開発の支援	LA10、LA11、LA12

中核主題	課題	掲載されている細分箇条	掲載ページ	GRIガイドライン項目
環境		6.5		EN1、EN2、EN3、EN4、EN5、EN6、EN7、EN8、EN9、EN10、EN11、EN12、EN13、EN14、EN15、EN16、EN17、EN18、EN19、EN20、EN21、EN22、EN23、EN24、EN25、EN26、EN27、EN28、EN29、EN30
課題1	汚染の予防	6.5.3	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 地球温暖化の防止 廃棄物の削減	EN19、EN20、EN21、EN22、EN23、EN24
課題2	持続可能な資源の利用	6.5.4	地球環境を守りながら：基本的な考えと2010年度ハイライト 2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 グリーン調達の推進 地球温暖化の防止 廃棄物の削減 環境配慮型携帯電話の開発	EN1、EN2、EN3、EN4、EN5、EN6、EN7、EN8、EN9、EN10、EN25、EN26、EN27、EN29
課題3	気候変動の緩和及び気候変動への適応	6.5.5	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 地球温暖化の防止 地球温暖化防止への貢献	EC2、EN16、EN17、EN18
課題4	環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復	6.5.6	2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」 生物多様性への取組み	EN11、EN12、EN13、EN14、EN15、EN25
公正な事業慣行		6.6		SO2、SO3、SO4、SO5、SO6、SO7、SO8
課題1	汚職防止	6.6.3	コンプライアンス	SO2、SO3、SO4
課題2	責任ある政治的関与	6.6.4	CSRに対する考えと体制	SO5、SO6
課題3	公正な競争	6.6.5	コンプライアンス	SO7
課題4	バリューチェーンにおける社会的責任の推進	6.6.6	ドコモショップとともに お取引先とともに	EC6、EC9、EN26、EN29、HR1、HR2、HR8、PR1、PR2
課題5	財産権の尊重	6.6.7		EC9、HR9、SO1、SO7、SO8

中核主題	課題	掲載されている細分箇条	掲載ページ	GRIガイドライン項目
消費者課題		6.7		PR1、PR2、PR3、PR4、PR5、PR6、PR7、PR8、PR9
課題1	公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行	6.7.3	正確でわかりやすい広告表示	PR3、PR4、PR6、PR7
課題2	消費者の安全衛生の保護	6.7.4	製品安全の確保 電波の安全性への配慮	PR1、PR2、PR3、PR4、PR5
課題3	持続可能な消費	6.7.5	グリーン調達の推進 お客様とともに進める環境活動	EN26、EN27、PR1、PR2、PR3、PR4、PR5
課題4	消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決	6.7.6	サービス・サポートの充実 お客様とのコミュニケーション わかりやすい料金体系整備 製品安全の確保	PR3、PR4、PR5、PR6、PR7、PR9
課題5	消費者データ保護及びプライバシー	6.7.7	情報セキュリティの確保	PR8
課題6	必要不可欠なサービスへのアクセス	6.7.8	安定した品質で：基本的な考えと2010年度ハイライト 通信エリアの改善・拡大	EC9、PR5
課題7	教育及び意識向上	6.7.9	安心・安全を実現して：基本的な考えと2010年度ハイライト 子どもたちへの配慮 高齢者への配慮	PR3、PR4、PR5、PR6、PR7

中核主題	課題	掲載されている細分箇条	掲載ページ	GRIガイドライン項目
コミュニティへの参画及びコミュニティへの発展		6.8		EC1、EC5、EC6、EC7、EC8、EC9、LA8、SO1
課題1	コミュニティへの参画	6.8.3	社会福祉活動 国際貢献活動 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み	EC1、EC8、LA8、SO5、SO6
課題2	教育及び文化	6.8.4	子どもを支援する活動 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み	EC8、LA8
課題3	雇用創出及び技能開発	6.8.5	人材の雇用・処遇	EC6、EC7、EC8、EC9、LA11、SO1
課題4	技術の開発及び技術へのアクセス	6.8.6	ICTを活用した社会的課題解決への貢献	EC8、EC9
課題5	富及び所得の創出	6.8.7	NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み	EC1、EC6、EC7、EC8、EC9、SO1、SO8
課題6	健康	6.8.8	社会福祉活動	LA8
課題7	社会的投資	6.8.9	安定した品質で：基本的な考えと2010年度ハイライト 通信エリアの改善・拡大 安全な社会基盤整備への貢献活動	EC1、EC8、EC9